

MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE


ISO 9001:2015

Documento

PQ-14 - PQ-14 Carta dei servizi 2A.05.03.01-01 1A.05.03.01

N° Revisione	Elaborazione		Approvazione	
	Responsabile	Data	Responsabile	Data
1	Dott. COSTANTINO GIUSEPPE	05/06/2017	CUTRERA MARIA LUISA	12/06/2017
2	Dott. COSTANTINO GIUSEPPE	07/05/2018	CUTRERA MARIA LUISA	07/05/2018
3	Dott. COSTANTINO GIUSEPPE	30/05/2019	CUTRERA MARIA LUISA	30/05/2019
4	Dott. COSTANTINO GIUSEPPE	10/05/2024	CUTRERA MARIA LUISA	10/05/2024
5	Dott. COSTANTINO GIUSEPPE	18/04/2025	CUTRERA MARIA LUISA	18/04/2025
6	Dott. COSTANTINO GIUSEPPE	30/10/2025	CUTRERA MARIA LUISA	30/10/2025
7	Dott. COSTANTINO GIUSEPPE	10/11/2025	CUTRERA MARIA LUISA	10/11/2025
8	Dott. COSTANTINO GIUSEPPE	11/03/2026	Dott.ssa IPPOLITO FEDERICA	11/03/2026

COPIA NON CONTROLLATA *Distribuito a tutti gli utenti*

	ISO 9001:2015	Rev. 1 del 12/06/2017 Rev. 2 del 07/05/2018 Rev. 3 del 30/05/2019 Rev. 4 del 10/05/2024 Rev. 5 del 18/04/2025 Rev. 6 del 30/10/2025 Rev. 7 del 10/11/2025 Rev. 8 del 11/03/2026
	PQ-14 Carta dei servizi 2A.05.03.01-01 1A.05.03.01	Pagina 1 di 26


Che cos'è, a cosa serve, i principi a cui si ispira

Come indicato dalla legge 328/2000 art. 13 “la Carta dei Servizi Sociali definisce i criteri per l’accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitare le valutazioni da parte degli utenti”.

Di conseguenza questa direttiva ha lo scopo di:

- tutelare i diritti degli utenti delle amministrazioni che erogano servizi alla persona;
- promuovere la partecipazione attiva degli utenti stessi al fine di migliorare l’offerta delle prestazioni sia sul piano qualitativo, sia sul piano quantitativo.

La Carta dei Servizi porta a considerare gli utenti non come “oggetti” passivi del servizio, ma come “soggetti utenti” dotati di dignità, capacità di scelta e facoltà di scelta, con i quali è di fondamentale importanza l’instaurazione di un rapporto basato in via prioritaria sulla trasparenza e sulla comunicazione.

	ISO 9001:2015	Rev. 1 del 12/06/2017 Rev. 2 del 07/05/2018 Rev. 3 del 30/05/2019 Rev. 4 del 10/05/2024 Rev. 5 del 18/04/2025 Rev. 6 del 30/10/2025 Rev. 7 del 10/11/2025 Rev. 8 del 11/03/2026
	PQ-14 Carta dei servizi 2A.05.03.01-01 1A.05.03.01	Pagina 2 di 26


1 - Introduzione alla Carta dei Servizi

Negli ultimi anni si è assistito ad un notevole cambiamento del panorama socio-assistenziale, la legislazione da un lato e una nuova prospettiva culturale dall'altro hanno contribuito ad una revisione della “politica sociale”. In un tempo caratterizzato da un continuo progresso scientifico e tecnologico, quasi in controtendenza, emerge il bisogno di riappropriarsi di alcuni momenti della nostra vita.

La nostra attività si propone il raggiungimento proprio di questo obiettivo: **“Erogazione di servizi socio-sanitaria e di assistenza domiciliare a persone affette da patologie non guaribili che necessitano di cure palliative. Erogazione di servizi di teleassistenza”**, attraverso la gestione delle problematiche sanitarie, ma anche di quelle derivanti dall’ambito familiare e sociale del paziente assistito.

La S.A.M.O. ETS, Organizzazione accreditata con il SSR, svolge la propria attività prevalentemente previa Contrattualizzazione con le Aziende Sanitarie competenti per territorio (ASP) nell’ambito della rete assistenziale regionale di cure palliative. Si avvale di un'organizzazione complessa, nella quale operano tanto dipendenti dell'Organizzazione, quanto Liberi professionisti, specializzati e competenti, che fornisce la propria opera in campo sanitario e sociale nell’ambito di équipes multidisciplinari coordinate dall’Organizzazione attraverso i propri responsabili.

La carta servizi vuole essere uno strumento di informazione chiaro e corretto rivolto agli utenti, intendendo con questo termine i pazienti, i loro familiari, i tutori, caregiver e gli Enti di riferimento.

	ISO 9001:2015	Rev. 1 del 12/06/2017 Rev. 2 del 07/05/2018 Rev. 3 del 30/05/2019 Rev. 4 del 10/05/2024 Rev. 5 del 18/04/2025 Rev. 6 del 30/10/2025 Rev. 7 del 10/11/2025 Rev. 8 del 11/03/2026
	PQ-14 Carta dei servizi 2A.05.03.01-01 1A.05.03.01	Pagina 3 di 26

2 - I principi sull'erogazione dei servizi

1. Eguaglianza

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza, per cui nessuna distinzione nell'erogazione del servizio viene compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e forme di disabilità.

2. Imparzialità

Le modalità di erogazione del servizio e le relative norme nei confronti dell'utente sono ispirate a criteri di imparzialità, giustizia e obiettività.

3. Continuità

L'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni; gli eventuali casi di irregolarità o di interruzione del servizio vengono giustificati e comunicati con adeguato anticipo, in modo da arrecare il minor disagio possibile agli utenti.

4. Diritto di scelta


Gli Utenti scelgono, secondo principi di assoluta libertà e in conformità alla legislazione vigente, l'Organizzazione incaricata di erogare i servizi assistenziali.

5. Diritto alla Privacy

Secondo quanto stabilito dal regolamento privacy G.D.P.R. 679/2016 le informazioni e i dati riguardanti l'utente vengono tutelati da privacy fin dal suo primo contatto con l'Organizzazione.

6. Partecipazione

È garantita la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio stesso, sia per favorire la collaborazione nei confronti dell'Organizzazione. L'utente può formulare motivate osservazioni,

	ISO 9001:2015	Rev. 1 del 12/06/2017 Rev. 2 del 07/05/2018 Rev. 3 del 30/05/2019 Rev. 4 del 10/05/2024 Rev. 5 del 18/04/2025 Rev. 6 del 30/10/2025 Rev. 7 del 10/11/2025 Rev. 8 del 11/03/2026
	PQ-14 Carta dei servizi 2A.05.03.01-01 1A.05.03.01	Pagina 4 di 26

suggerimenti e reclami per il miglioramento continuo del servizio e ricevere in seguito un riscontro.

7. Efficienza ed efficacia


Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia, utilizzando in maniera ottimale le risorse disponibili allo scopo di soddisfare i bisogni e le necessità dell'utente.

8. Reclamo

L'utente ogni qualvolta pensi di avere subito un danno ha la possibilità di inoltrare un reclamo e il diritto di ricevere una risposta.

9. Informazione

L'utente ha il diritto di ricevere adeguata informazione riguardo il proprio stato di salute o dei propri cari. Informazione sui servizi sanitari offerti nonché eventuali eventi avversi.

	ISO 9001:2015	Rev. 1 del 12/06/2017 Rev. 2 del 07/05/2018 Rev. 3 del 30/05/2019 Rev. 4 del 10/05/2024 Rev. 5 del 18/04/2025 Rev. 6 del 30/10/2025 Rev. 7 del 10/11/2025 Rev. 8 del 11/03/2026
	PQ-14 Carta dei servizi 2A.05.03.01-01 1A.05.03.01	Pagina 5 di 26

3 - L'Organizzazione e le sue Linee Guida

Gli uffici della S.A.M.O. ETS sono aperti al pubblico tutti i mesi dell'anno esclusi i festivi, dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle 20:00 sabato 08:00 alle 13:00. Fuori dagli orari sopra citati è comunque possibile contattarci ai numeri di reperibilità delle sedi di Palermo, Catania, Agrigento, Trapani.

Iscritta al Servizio 6° Albi e R.U.N.T.S. Provvedimento di iscrizione dell'Ente "SOCIETA' PER L'ASSISTENZA AL MALATO ONCOLOGICO -ENTE DEL TERZO SETTORE" (rep. n. 168195; C.F. 93011240814), nella sezione g) "Altri enti del Terzo Settore" del Registro Unico Nazionale del Terzo Settore, ai sensi dell'articolo ai sensi dell'articolo 22 del D. Lgs. del 3 luglio 2017 n. 117 e dell'articolo 16 del Decreto Ministeriale n.106 del 15/09/2020.


Organizzazione Accreditata dal 2013 con SSR-D.D.G. n° 0083/13 del 17/01/2013; Iscritta alla Federazione Italiana di Cure Palliative.

La forza lavoro della S.A.M.O. ETS è costituita da:

- personale amministrativo;
- personale socio-sanitario specializzato in vari settori.


Le linee guida attraverso le quali svolge il servizio:

- Soddisfazione dell'utente in conformità alle norme e all'etica professionale;
- Continuo miglioramento del servizio;
- Efficacia ed efficienza nelle prestazioni di servizio;
- Affinamento costante delle capacità professionali degli operatori addetti ai vari servizi, attuato mediante un programma di formazione continua mirato alle specifiche competenze delle varie figure professionali operanti in azienda;

	ISO 9001:2015	Rev. 1 del 12/06/2017 Rev. 2 del 07/05/2018 Rev. 3 del 30/05/2019 Rev. 4 del 10/05/2024 Rev. 5 del 18/04/2025 Rev. 6 del 30/10/2025 Rev. 7 del 10/11/2025 Rev. 8 del 11/03/2026
	PQ-14 Carta dei servizi 2A.05.03.01-01 1A.05.03.01	Pagina 6 di 26

- Informazione e coinvolgimento di tutti i dipendenti, di qualsiasi livello, circa le modalità, le responsabilità personali nello svolgimento delle specifiche competenze per l'attuazione ed il mantenimento costante nel tempo del Sistema Qualità aziendale;
- Rispetto assoluto delle normative di legge vigenti in materia di sicurezza ed igiene sul lavoro, antinfortunistica, trattamento salariale dei lavoratori, dei contratti di lavoro di categoria nazionali e integrativi provinciali in essere;
- Attenta analisi di indicazioni, osservazioni, lamentele/reclami dell'Utente in maniera tale da poter individuare e disporre di elementi che indichino la qualità percepita nel servizio fornito;
- Formalizzazione del patrimonio delle conoscenze aziendali attraverso la redazione di documenti tecnici, l'informazione e l'aggiornamento del personale, la registrazione dei dati e la loro analisi, mediante la successiva diffusione di queste conoscenze ai responsabili delle attività;
- Ricerca ed eliminazione costante delle non conformità nella convinzione che un difetto non implica solamente un intervento correttivo con i costi conseguenti, ma anche una perdita di immagine aziendale o responsabilità legale per danni procurati;
- Stimolo e diffusione dei principi della qualità affinché essa sia un patrimonio a tutto il personale di qualunque livello.
- Formazione continua di tutto il personale e degli operatori sanitari

La S.A.M.O. ETS adotta, nella gestione del proprio servizio, un sistema di qualità che si ispira ai principi della norma UNI EN ISO 9001:2015, certificato da RINA a partire dal 24/03/2009.

	ISO 9001:2015	Rev. 1 del 12/06/2017 Rev. 2 del 07/05/2018 Rev. 3 del 30/05/2019 Rev. 4 del 10/05/2024 Rev. 5 del 18/04/2025 Rev. 6 del 30/10/2025 Rev. 7 del 10/11/2025 Rev. 8 del 11/03/2026
	PQ-14 Carta dei servizi 2A.05.03.01-01 1A.05.03.01	Pagina 7 di 26


4 - Le fasi del nostro Servizio

La S.A.M.O. ETS è un'Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale, così come definita dall' **Art. 8 del D.Lgs. 117/2017**

L'attività, così come riconosciuta all'atto della iscrizione al Servizio 6° Albi e R.U.N.T.S. Provvedimento di iscrizione dell'Ente "SOCIETA' PER L'ASSISTENZA AL MALATO ONCOLOGICO -ENTE DEL TERZO SETTORE" (rep. n. 168195; C.F. 93011240814), nella sezione g) "Altri enti del Terzo Settore" del Registro Unico Nazionale del Terzo Settore, ai sensi dell'articolo ai sensi dell'articolo 22 del D. Lgs. del 3 luglio 2017 n. 117 e dell'articolo 16 del Decreto Ministeriale n.106 del 15/09/2020. L'attività consiste nello svolgimento di cure palliative al domicilio dei pazienti inguaribili tramite un'équipe multidisciplinare composta dalle seguenti figure professionali:

- medico,
- infermiere,
- fisioterapista,
- psicologo,
- assistente sociale,
- oss (operatore sociosanitario)
- dietista
- logopedista
- assistente spirituale

L'Organizzazione svolge la sua attività di cure palliative sull'intero territorio regionale, ed in atto è contrattualizzata con le ASP di Palermo, Catania, Agrigento e Trapani.

	ISO 9001:2015	Rev. 1 del 12/06/2017 Rev. 2 del 07/05/2018 Rev. 3 del 30/05/2019 Rev. 4 del 10/05/2024 Rev. 5 del 18/04/2025 Rev. 6 del 30/10/2025 Rev. 7 del 10/11/2025 Rev. 8 del 11/03/2026
	PQ-14 Carta dei servizi 2A.05.03.01-01 1A.05.03.01	Pagina 8 di 26

Per l'espletamento della propria attività assistenziale si avvale di personale altamente specializzato e formato all' uopo e da una organizzazione amministrativa coordinata dalla sede di Palermo

Le quattro strutture sanitarie, attraverso un complesso ed articolato processo interattivo, erogano gli interventi socio-sanitari, presso i domicili degli ammalati in tempi estremamente contenuti e continuamente monitorati per ottenere il massimo dell'efficienza e dell'efficacia.


Questa capacità organizzativa di rete, raggiunta dopo tanti anni di impegno e sperimentazione, è oggi uno dei punti di forza dell'Organizzazione.

4.1) ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO NELLA PROVINCIA DI PALERMO

La fase iniziale del processo di attivazione del servizio avviene tramite contatto con gli uffici dell'ASP, o attraverso il contatto diretto o telefonico con l'Organizzazione da parte di un familiare/caregiver del paziente, ovvero dal MMG (medico di medicina generale), o dal Medico Specialista oppure dalla struttura ospedaliera.


Il personale di segreteria addetto al servizio di ascolto provvede a registrare i dati del chiamante e quelli del soggetto potenzialmente interessato al servizio ed i dati acquisiti vengono registrati negli appositi moduli **ID 7.4-02 RT Registro Telefonate**, comunicando la documentazione che dovrà essere predisposta, spiegando le modalità assistenziali e recependo le informazioni generali del paziente, sia di tipo clinico sia di tipo sociale, indirizzando al Medico di Famiglia che compilerà un Modulo per la richiesta dell'assistenza (modulo multidimensionale) corredato dai documenti clinici ed i documenti di riconoscimento del paziente, che verranno trasmessi all'ufficio competente dell'Asp di Palermo, rimanendo in attesa dell'autorizzazione alla valutazione del caso.

Una volta ricevuta l'autorizzazione da parte dell'Asp, l'Organizzazione con il personale più idoneo, provvederà alla pianificazione dell'assistenza, contattando ed individuando il

	ISO 9001:2015	Rev. 1 del 12/06/2017 Rev. 2 del 07/05/2018 Rev. 3 del 30/05/2019 Rev. 4 del 10/05/2024 Rev. 5 del 18/04/2025 Rev. 6 del 30/10/2025 Rev. 7 del 10/11/2025 Rev. 8 del 11/03/2026
	PQ-14 Carta dei servizi 2A.05.03.01-01 1A.05.03.01	Pagina 9 di 26

caregiver, comunicando le informazioni del percorso, di cui: nominativi del personale, numeri di telefono, orari delle visite degli operatori che effettueranno le prime visite.

- La prima visita domiciliare, definita “visita di pre-valutazione”, viene effettuata dal medico palliativista il quale ha il compito di visitare il paziente, impostare la terapia e stilare alla fine il “piano di intervento”, definendo il livello di cura 1° livello cure palliative di base (CPB) - 2° Livello cure palliative specialistiche (CPS), in accordo con il medico curante, individuando le figure professionali da inserire nel programma di assistenza ed il numero degli accessi settimanali che gli stessi erogheranno presso il domicilio del paziente. Il medico stilerà al termine della visita di prevalutazione un’apposita scheda di prevalutazione del paziente (ID 8.3-13 modulo ASP SCHEDE DI PREVALUTAZIONE/RIVALUTAZIONE).
- La seconda visita domiciliare è, solitamente, quella dell’assistente sociale, che ha il compito di valutare la situazione sociale del paziente. Tale valutazione viene redatta su un apposito modello denominato SVAMA, dove vengono riportate le informazioni relative alla situazione familiare, abitativa, igienico-sanitaria ed economica, evidenziando le eventuali necessità di ausili e presidi sanitari, utili o necessari a migliorare la qualità della vita del paziente per la sua assistenza presso il proprio domicilio.
- La terza visita domiciliare è quella dell’infermiere, che ha il compito di valutare la situazione infermieristica. Tale valutazione viene redatta su un apposito modello denominato SVAMA COGNITIVO FUNZIONALE, dove vengono riportate le informazioni relative alla situazione clinica

	ISO 9001:2015	Rev. 1 del 12/06/2017 Rev. 2 del 07/05/2018 Rev. 3 del 30/05/2019 Rev. 4 del 10/05/2024 Rev. 5 del 18/04/2025 Rev. 6 del 30/10/2025 Rev. 7 del 10/11/2025 Rev. 8 del 11/03/2026
	PQ-14 Carta dei servizi 2A.05.03.01-01 1A.05.03.01	Pagina 10 di 26

Ogni qualvolta si verificano variazioni cliniche del paziente, il medico richiederà, attraverso apposito modulo ASP (ID 8.3-13 modulo ASP SCHEDE DI PREVALUTAZIONE/RIVALUTAZIONE), il cambio di cure/livello dal 1° livello al 2° Livello e viceversa con lo stesso modulo effettuerà la rivalutazione periodica ogni 60 o 90 gg. In accompagnamento alla scheda di rivalutazione si utilizza un modulo di trasmissione riepilogativo "Modulo trasmissione elenco rivalutazioni"(ID 8.3-11)


La Segreteria dell'Organizzazione, ricevuto il piano di intervento, procede alla costituzione dell'équipe assistenziale, individuando il personale idoneo ed organizzando gli interventi secondo le necessità terapeutiche ed organizzative, comunicandoli al direttamente al familiare.

N.B. Questa procedura è possibile solo nel distretto sanitario di Palermo.

4.2) ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO TRAMITE ASP PER LE PROVINCIE DI AGRIGENTO-CATANIA-PALERMO-TRAPANI

La valutazione della presa in carico del paziente viene effettuata direttamente all'interno delle strutture ospedaliere o presso il domicilio, da parte del personale della ASP: in questo caso, il paziente viene affidato all'Organizzazione con un Piano Assistenziale Individuale (PAI) già approvato dove viene stabilito anche il livello di cure 1° livello, cure palliative di base - 2° Livello, cure palliative specialistiche, questo avviene per le sedi di Palermo, Agrigento e Catania; per la sede di Trapani il PAI viene redatto dal medico palliativista utilizzando l'Allego 6 del modulo ID 8.3-13 modulo ASP SCHEDE DI PREVALUTAZIONE RIVALUTAZIONE).

L'ASP di Palermo, Distretti sanitari extra urbani, chiede, in alcuni casi, all'Organizzazione di pre-valutare il paziente presso il domicilio: l'Organizzazione applica le procedure già esaminate al precedente punto 1-2-3. L'Attivazione del servizio avviene tramite il modulo **ASADP-Attivazione Servizio Assistenza Palliativa Domiciliare.**"


	ISO 9001:2015	Rev. 1 del 12/06/2017 Rev. 2 del 07/05/2018 Rev. 3 del 30/05/2019 Rev. 4 del 10/05/2024 Rev. 5 del 18/04/2025 Rev. 6 del 30/10/2025 Rev. 7 del 10/11/2025 Rev. 8 del 11/03/2026
	PQ-14 Carta dei servizi 2A.05.03.01-01 1A.05.03.01	Pagina 11 di 26

4.3) PERCORSO ASSISTENZIALE

Una volta formata l'équipe assegnata al singolo paziente, la Segreteria comunica a ciascun operatore tutte le informazioni cliniche, terapeutiche, sociali e familiari utili allo svolgimento dell'assistenza.

Presso il domicilio dell'assistito verrà consegnata la seguente documentazione: una cartella contenente i recapiti telefonici e di reperibilità che permettono il contatto quotidiano e di emergenza con l'Organizzazione e con gli operatori assegnati al caso ed un Diario Clinico Paziente, da tenere al domicilio dello stesso, dove verranno riportate le prestazioni effettuate dagli operatori sanitari e l'evoluzione delle condizioni cliniche del paziente. L'operatore documenta le prestazioni effettuate al domicilio del paziente, oltre che sul diario clinico, nell'apposita scheda/modulo "SADP-Scheda Accessi Domiciliari Pazienti", la scheda contiene 14 registrazioni per foglio, gli operatori mensilmente consegnano la/le schede.

Durante lo svolgimento dell'assistenza, gli operatori sono coordinati dal medico dell'équipe: le condizioni generali del paziente sono oggetto di valutazione nel corso di riunioni periodiche dell'équipe multidisciplinare, con l'unico obiettivo di migliorare la qualità della vita dell'ammalato e dell'intero nucleo familiare. Di conseguenza, a seconda della variazione delle condizioni cliniche e psicologiche dell'assistito, possono rendersi necessarie modifiche tempestive al piano operativo adottato. Per le sedi di Palermo e di Trapani, tali modifiche, su iniziativa del medico coordinatore dell'équipe, vengono immediatamente inoltrate su una casella di posta elettronica dedicata, al direttore sanitario, il quale viste le motivazioni, autorizza il cambio del PAI, rigirando e-mail di autorizzazione al personale di Segreteria preposto il quale effettua le modifiche nell'apposito software e informa tramite e-mail, sms o telefonata, il personale sanitario interessato.

	ISO 9001:2015	Rev. 1 del 12/06/2017 Rev. 2 del 07/05/2018 Rev. 3 del 30/05/2019 Rev. 4 del 10/05/2024 Rev. 5 del 18/04/2025 Rev. 6 del 30/10/2025 Rev. 7 del 10/11/2025 Rev. 8 del 11/03/2026
	PQ-14 Carta dei servizi 2A.05.03.01-01 1A.05.03.01	Pagina 12 di 26

Per quanto concerne il cambio di PAI la procedura è differente nelle varie sedi:


- Per la provincia di Agrigento la procedura in caso di cambio di PAI semplice si utilizza il modello MPI il quale generalmente viene compilato dal personale di segreteria sotto indicazione del medico d'equipe o unitamente ad una relazione da parte del medico ed inviata al distretto competente. In caso di "cambio setting", da cure di base a cure specialistiche, sarà predisposta una Relazione clinica prognostica del medico palliativista o da parte del MMG ed inviata al distretto di appartenenza.
- Per la provincia di Catania la richiesta di cambio di PAI viene effettuata attraverso la compilazione della "Scheda tecnica di relazione" dell'Asp, unitamente ad una relazione tecnica del medico ed inviata al distretto di competenza.

Ogni qualvolta si verificano variazioni cliniche del paziente, il medico dell'equipe si raccorderà con il MMG (medico di medicina generale); il medico palliativista, richiederà attraverso apposito modulo ASP ID 8.3-13 modulo ASP SCHEDA DI PREVALUTAZIONE RIVALUTAZIONE), il cambio di cure/livello. In accompagnamento alla scheda di rivalutazione si utilizza un modulo di trasmissione riepilogativo modello ID 8.3-11 "Modulo trasmissione elenco rivalutazioni"

N.B. Questa procedura è adottata solo per la ASP di Palermo.

L'ASP comunicherà l'accettazione del cambio di livello attraverso un verbale.

Per la sola sede di Catania la rivalutazione verrà richiesta mediante la compilazione del modulo ID 8.3-14 Scheda Tecnica di relazione CT, compilata e firmata dal medico dell'equipe come concordato con l'Asp di Catania, a seguito di certificato medico del MMG.

	ISO 9001:2015	Rev. 1 del 12/06/2017 Rev. 2 del 07/05/2018 Rev. 3 del 30/05/2019 Rev. 4 del 10/05/2024 Rev. 5 del 18/04/2025 Rev. 6 del 30/10/2025 Rev. 7 del 10/11/2025 Rev. 8 del 11/03/2026
	PQ-14 Carta dei servizi 2A.05.03.01-01 1A.05.03.01	Pagina 13 di 26

4.4) GESTIONE DEI PRESIDI E DEGLI AUSILI SANITARI

La S.A.M.O. ETS, solo per la struttura sanitaria di Palermo, gestisce un apposito magazzino di presidi ed ausili sanitari che vengono utilizzati gratuitamente dai pazienti in assistenza; Essi, infatti, vengono, anche, donati dalle famiglie dei pazienti nel caso in cui l'ammalato sia deceduto o non ne abbia più bisogno.

Richiesta degli Ausili/Presidi all'ASP


La fornitura dei presidi e ausili (materiale per medicazioni, traverse, ecct..) può avvenire anche effettuando formale richiesta all'ASP di riferimento; I medici e gli infermieri, una volta visitato il paziente redigono una lista compilando il modello "ID 13-02 Modulo richiesta ausili e presidi" riportando quanto necessario. L'ASP a seguito delle richieste pervenute, ne autorizza il ritiro, su convenzione, c/o la farmacia dell'ASP.

4.5) PRESCRIZIONE NUTRIZIONE E SUPPORTI ALIMENTARI

La S.A.M.O. ETS, prevede la possibilità di richiedere all'ASP di riferimento prescrizioni per nutrizioni artificiali o supporti alimentari per il sostentamento dell'assistito. Il medico, supportato dalla dietista di equipe, compila un modulo (differente per ogni provincia o distretto di riferimento), il quale sarà inoltrato all'ASP competente per territorio. L'ufficio di riferimento, una volta ricevuto, valuta la singola situazione autorizzando la prescrizione, permettendo così alla famiglia di potersi recare presso la farmacia del distretto per procurarsi la nutrizione e il supporto interessato.

4.6) CONCLUSIONE DEL PERCORSO ASSISTENZIALE

L'assistenza si interrompe per vari motivi, per exitus del paziente, per trasferimento di residenza, per passaggio ad altro servizio, per richiesta della famiglia o per ricovero in Hospice.


	ISO 9001:2015	Rev. 1 del 12/06/2017 Rev. 2 del 07/05/2018 Rev. 3 del 30/05/2019 Rev. 4 del 10/05/2024 Rev. 5 del 18/04/2025 Rev. 6 del 30/10/2025 Rev. 7 del 10/11/2025 Rev. 8 del 11/03/2026
	PQ-14 Carta dei servizi 2A.05.03.01-01 1A.05.03.01	Pagina 14 di 26

Quando si arriva al completamento dell'assistenza del paziente, il personale addetto provvede alla "Visita di lutto", nel caso di exitus o come visita di conclusione, presso il domicilio dell'assistito ed al ritiro del Diario Clinico Paziente, che viene archiviato insieme a tutti i documenti relativi all'assistenza.

5 - Elenco delle prestazioni erogate a domicilio

Le sotto elencate prestazioni sono erogate presso l'abitazione del paziente:

- Visita domiciliare, valutazione clinica/funzionale, sociale, infermieristica e monitoraggio;
- Prelievo ematico;
- Esami strumentali;
- Trasferimento competenze/educazione del caregiver, colloqui, nurse ring, addestramento supporto psicologico equipe - paziente - famiglia;
- Terapie iniettive attraverso le diverse vie di somministrazione;
- Terapia infusione SC e EV;
- Emotrasfusione;
- Paracentesi ed altre manovre invasive, gestione di cateteri spinali o sistemi di neuromodulazione del dolore;
- Gestione tracheostomia, sostituzione cannula, bronco aspirazione, ossigenoterapia
- Gestione nutrizione enterale SNG-PEG;
- Gestione nutrizione parenterale - gestione cvc;
- Gestione cateterismo urinario comprese le derivazioni urinarie;
- Gestione alvo comprese le enterotomie;
- Igiene personale e mobilizzazione;
- Medicazioni semplici: lesioni cutanee da pressione, vascolari, neoplastiche, post chirurgiche, post attiniche, cavo orale etc.;

	ISO 9001:2015	Rev. 1 del 12/06/2017 Rev. 2 del 07/05/2018 Rev. 3 del 30/05/2019 Rev. 4 del 10/05/2024 Rev. 5 del 18/04/2025 Rev. 6 del 30/10/2025 Rev. 7 del 10/11/2025 Rev. 8 del 11/03/2026
	PQ-14 Carta dei servizi 2A.05.03.01-01 1A.05.03.01	Pagina 15 di 26

- Medicazioni complesse: lesioni cutanee da pressione, vascolari, neoplastiche, post chirurgiche, post attiniche, etc.;
- Fasciature semplici, bendaggi, bendaggi adesivo elastici;
- Trattamento di rieducazione motoria e respiratoria;
- Trattamento di rieducazione del linguaggio;
- Trattamento di rieducazione dei disturbi neuropsicologici.

6 - Servizi di telemedicina

La S.A.M.O. ETS si è strutturata per fornire servizi di telemedicina, al fine di tenere il passo con l'evoluzione tecnologica e sanitaria anche a seguito della pandemia legata al covid 19.

Di seguito sono riportati i servizi già disponibili di telemedicina e quelli che saranno attivati nel prossimo futuro.


1. Telemonitoraggio (servizio di prossima attivazione)

Il telemonitoraggio utilizza la tecnologia per monitorare a distanza la salute del paziente tramite dispositivi che raccolgono dati clinici e li trasmettono agli operatori sanitari. È utile per pazienti cronici o anziani, permettendo di intervenire rapidamente e migliorare la gestione delle cure.

2. Telecontrollo (servizio di prossima attivazione)

Il telecontrollo, simile al telemonitoraggio, si concentra sulla gestione dei dati clinici raccolti da remoto, permettendo agli operatori di adattare i trattamenti e intervenire in caso di necessità, migliorando la gestione di condizioni croniche o post-operatorie.

3. Teleconsulto

	ISO 9001:2015	Rev. 1 del 12/06/2017 Rev. 2 del 07/05/2018 Rev. 3 del 30/05/2019 Rev. 4 del 10/05/2024 Rev. 5 del 18/04/2025 Rev. 6 del 30/10/2025 Rev. 7 del 10/11/2025 Rev. 8 del 11/03/2026
	PQ-14 Carta dei servizi 2A.05.03.01-01 1A.05.03.01	Pagina 16 di 26

Il teleconsulto consente ai pazienti di comunicare con i medici a distanza, tramite videochiamate o altre piattaforme, senza necessità di visite fisiche. Questo approccio migliora l'accesso alle cure, specialmente in situazioni di emergenza o difficoltà logistiche.

4. Televisita

La televisita, o telemedicina, utilizza tecnologie digitali per fornire servizi sanitari a distanza, permettendo diagnosi, consulenze e gestione delle cure senza la presenza fisica del paziente.


7 - I nostri controlli sull'efficienza del servizio offerto

La S.A.M.O. ETS effettua controlli a campione sull'attività degli operatori domiciliari per verificare la professionalità del servizio e l'efficacia del supporto offerto alle famiglie. L'Organizzazione, infatti, si pone come obiettivo primario il miglioramento costante e continuo in relazione al servizio offerto, alla soddisfazione dell'utente e al proprio sistema di gestione.

Le verifiche vengono svolte a campione sull'operato dei singoli componenti delle équipe multidisciplinari attraverso telefonate che hanno altresì lo scopo di rilevare eventuali reclami nonché la soddisfazione dell'Utente (paziente/familiare).

In un apposito Modulo di rilevazione viene annotato il nominativo della famiglia intervistata, l'operatore ad essa collegata e a cui si riferisce il controllo e la data della verifica, a seguire la data dell'ultima prestazione ricevuta dal paziente e riferita all'operatore in questione.

Nel campo successivo si testerà con alcune domande l'efficienza del personale e l'efficacia del servizio, informazioni che saranno poi valutate insieme ad altri indicatori del Sistema di Gestione della Qualità per il miglioramento continuo dello stesso.

	ISO 9001:2015	Rev. 1 del 12/06/2017 Rev. 2 del 07/05/2018 Rev. 3 del 30/05/2019 Rev. 4 del 10/05/2024 Rev. 5 del 18/04/2025 Rev. 6 del 30/10/2025 Rev. 7 del 10/11/2025 Rev. 8 del 11/03/2026
	PQ-14 Carta dei servizi 2A.05.03.01-01 1A.05.03.01	Pagina 17 di 26

In un altro campo ancora verrà annotato l'esito positivo o negativo della verifica quando, a fine mese, si potrà confrontare la corrispondenza o meno tra la data risultante dall'informazione ottenuta e quella che emerge dal Modulo di Registrazione degli Accessi.

In caso di esito negativo i casi in questione verranno sottoposti al Responsabile Sanitario per eventuali provvedimenti disciplinari e al Responsabile della Qualità per il trattamento e le registrazioni del caso.


Al termine della prestazione viene consegnato presso la famiglia del paziente un questionario di soddisfazione del servizio, composto da 12 domande atte a monitorare l'operato della segreteria, degli operatori sanitari e in generale dell'assistenza.

Quando il responsabile delle risorse umane e la direzione generale vengono a conoscenza di reclami e lamentele o di errato operato, riuniscono l'equipe affidata a quel paziente, per accertare la problematica, porre fine alla stessa e vengono innescati sistemi correttivi di miglioramento che riguardano tutte le categorie coinvolte.

8 - Reclamo

L'assistito/familiare o il caregiver che riscontra un disservizio da parte dell'Organizzazione, può esporre formale reclamo, con l'apposito modulo **ID 8.7.3-10.3 "RCL Reclamo"** o nel caso si trovasse impossibilitato alla compilazione dello stesso, potrà effettuare il reclamo telefonicamente, tramite operatore dell'Organizzazione, il quale raccolto i dati compilerà il modulo **ID 8.7.3-10.3 "RCL Reclamo"**.

Nel modulo saranno indicati, data e ora di compilazione, nome e cognome di chi effettuata il reclamo,, indicando il ruolo che riveste, indicando il beneficiario del servizio, data e ora dell'evento, località, descrizione dell'evento.

	ISO 9001:2015	Rev. 1 del 12/06/2017 Rev. 2 del 07/05/2018 Rev. 3 del 30/05/2019 Rev. 4 del 10/05/2024 Rev. 5 del 18/04/2025 Rev. 6 del 30/10/2025 Rev. 7 del 10/11/2025 Rev. 8 del 11/03/2026
	PQ-14 Carta dei servizi 2A.05.03.01-01 1A.05.03.01	Pagina 18 di 26

I moduli compilati verranno presi in carico dal responsabile del servizio che provvederà ad aprire le non conformità e tutte le azioni che ne derivano.

Una copia del modulo **ID 8.7.3-10.3 "RCL Reclamo"** viene inserita nella cartella clinica del paziente, copie dei moduli sono presenti presso gli uffici della struttura sanitaria.

I reclami possono giungere all'organizzazione nei seguenti modi:

- Per posta ordinaria al seguente indirizzo: S.A.M.O. ETS C.A. della Direzione Generale Via G. Giusti n° 33 Cap 90144 Palermo.
- Consegna brevi mani presso le strutture sanitarie di S.A.M.O. ETS delle provincie regionali, indirizzate al responsabile di struttura di Palermo, Catania, Agrigento e Trapani.
- Per e-mail direzionegenerale@samoets.it


9 - La nostra Politica per la Qualità

La S.A.M.O. ETS assicura che la propria Politica per la Qualità:

- sia appropriata agli scopi dell'organizzazione;
- includa l'impegno al miglioramento continuo;
- sia debitamente illustrata ai vari livelli di pertinenza, e da questi compresa;
- sia riesaminata semestralmente in sede di Riesame della Direzione per verificarne l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia.

Viene di seguito riportata la Politica per la Qualità della S.A.M.O. ETS.

La S.A.M.O. ETS considera la Qualità come strumento principale per il perseguimento del continuo miglioramento, al fine di porsi come una struttura costantemente all'avanguardia. In quest'ottica la Direzione elabora, documenta, emette, diffonde, riesamina e aggiorna la politica aziendale per la qualità tenendo in considerazione i seguenti aspetti:

	ISO 9001:2015	Rev. 1 del 12/06/2017 Rev. 2 del 07/05/2018 Rev. 3 del 30/05/2019 Rev. 4 del 10/05/2024 Rev. 5 del 18/04/2025 Rev. 6 del 30/10/2025 Rev. 7 del 10/11/2025 Rev. 8 del 11/03/2026
	PQ-14 Carta dei servizi 2A.05.03.01-01 1A.05.03.01	Pagina 19 di 26


- Soddisfazione dell'Utente e della ASP;
- Erogazione del Servizio;
- Efficienza nell'organizzazione interna di compiti e risorse, intesa come rispetto delle pianificazioni delle attività di formazione;
- Efficacia del Sistema di Qualità.

Implicitamente, questi obiettivi comportano un impegno e un aggiornamento continuo da parte dell'Organizzazione sia nel modo di soddisfare le esigenze degli Assistiti, sia nell'adeguamento dei processi, mantenendo livelli di qualità e affidabilità.

Gli obiettivi indicati, infatti, non sono chiaramente realizzabili in via definitiva, ma devono essere perseguiti con metodicità e costanza e con la consapevolezza che la Politica del miglioramento continuo richiede uno sforzo e un atteggiamento positivo e propositivo da parte della Direzione, oltre che la piena e dedita collaborazione di tutto il Personale. Il raggiungimento e mantenimento di tali obiettivi, oltre che determinare vantaggi di indubbia consistenza per l'Utente in termini di qualità del servizio fornito, costituirà sicuramente un beneficio anche per l'Organizzazione a livello di riduzione di costi, sprechi, disservizi, reclami e contenziosi.

Per il raggiungimento di ognuno degli obiettivi indicati la Direzione, oltre a rendere disponibili le necessarie risorse, ha stabilito degli indici di misurazione degli stessi, i cui valori parziali saranno analizzati in sede di riesame della Direzione, consentendo di valutare nel medio periodo gli eventuali scostamenti dal valore numerico cui ognuno dovrebbe tendere e gli effettivi miglioramenti/benefici derivanti dall'applicazione del Sistema di Qualità.

Le informazioni di ritorno saranno utilizzate per l'impostazione di Azioni Correttive e/o Preventive appropriate affinché gli obiettivi siano raggiunti e mantenuti. A tale scopo, il Responsabile Qualità è investito di responsabilità diretta nell'applicazione di quanto

	ISO 9001:2015	Rev. 1 del 12/06/2017 Rev. 2 del 07/05/2018 Rev. 3 del 30/05/2019 Rev. 4 del 10/05/2024 Rev. 5 del 18/04/2025 Rev. 6 del 30/10/2025 Rev. 7 del 10/11/2025 Rev. 8 del 11/03/2026
	PQ-14 Carta dei servizi 2A.05.03.01-01 1A.05.03.01	Pagina 20 di 26

prescritto nel Manuale della Qualità dalle specifiche procedure redatte per indirizzare il Sistema al suo compimento formale e documentato, nonché nell'attuazione e nella verifica dell'efficacia delle suddette Azioni.

In ogni caso la Direzione si impegna a riesaminare annualmente la Politica per la Qualità, al fine di valutarne l'adeguatezza, la coerenza e l'efficacia e per indicare, quindi, gli obiettivi dell'azienda per il successivo anno. Sarà inoltre interesse della Direzione assicurarsi attraverso incontri periodici cui parteciperanno tutti i livelli aziendali, che tale politica sia compresa ed appresa, affinché ciascun addetto concorra con le proprie competenze al conseguimento degli obiettivi prefissati.

10 - I nostri obiettivi


S.A.M.O. ETS si impegna a offrire assistenza e cura di qualità, con attenzione ai bisogni individuali e fornendo informazioni chiare e complete. Si rende disponibile a rispondere a domande sul servizio e a gestire suggerimenti o reclami con tempestività. La sicurezza delle cure è una priorità, garantita dall'adozione di procedure basate su linee guida nazionali e dall'uso della cartella informatizzata. Il sistema di qualità di S.A.M.O. ETS è certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001:2017.

S.A.M.O. ETS monitora costantemente la qualità del servizio attraverso indicatori di performance (KPI), valutati periodicamente per migliorare l'assistenza. Gli utenti possono segnalare disservizi, l'Organizzazione si impegna a risolverli rapidamente per garantire il rispetto degli standard.

– **per l'obiettivo 1)** saranno analizzati i seguenti indici e descrittori;

Incidenza dei Reclami Pazienti compreso tra 0 e il 5% delle prestazioni

IRP =(N° Reclami Pazienti/ N° Prestazioni) %

	ISO 9001:2015	Rev. 1 del 12/06/2017 Rev. 2 del 07/05/2018 Rev. 3 del 30/05/2019 Rev. 4 del 10/05/2024 Rev. 5 del 18/04/2025 Rev. 6 del 30/10/2025 Rev. 7 del 10/11/2025 Rev. 8 del 11/03/2026
	PQ-14 Carta dei servizi 2A.05.03.01-01 1A.05.03.01	Pagina 21 di 26

IRP (Incidenza Reclami Pazienti)

- per l'obiettivo 2) saranno tenuti in considerazione e analizzati i seguenti indici numerici:

Incremento o decremento delle assistenze rispetto all'anno precedente;

$IAP = (N^{\circ} \text{ Prestazioni} / N^{\circ} \text{ Prestazioni anno Precedente})\% - 100$

IPE (Indice Prestazioni Erogate)

- per l'obiettivo 3) saranno tenuti in considerazione e analizzati i seguenti indici numerici:

Efficienza della pianificazione della formazione in azienda pari a 1

$IEP = N^{\circ} \text{ Corsi Effettuati} / N^{\circ} \text{ Corsi Programmati}$

IEP (Indice Efficienza Pianificazione)

- per l'obiettivo 4) sarà analizzato il seguente indice numerico:

Incidenza delle Prestazioni Non Conformi relativi al SGQ compreso tra 0 e il 5% delle Prestazioni erogate


$IPN = (N^{\circ} \text{ Prestazioni Non Conformi} / N^{\circ} \text{ Prestazioni Erogate})$

IPN (Indice Prestazioni Non conformi)

- per l'obiettivo 5) sarà analizzato il seguente indice numerico:

Dichiarazioni di Soddisfazione Paziente e loro valutazione > 3000

Presi 100 questionari soddisfazione del servizio (QSS) la somma del punteggio delle singole

	ISO 9001:2015	Rev. 1 del 12/06/2017 Rev. 2 del 07/05/2018 Rev. 3 del 30/05/2019 Rev. 4 del 10/05/2024 Rev. 5 del 18/04/2025 Rev. 6 del 30/10/2025 Rev. 7 del 10/11/2025 Rev. 8 del 11/03/2026
	PQ-14 Carta dei servizi 2A.05.03.01-01 1A.05.03.01	Pagina 22 di 26

domande non dovrà risultare inferiore alla sufficienza ovvero ogni questionario dovrà raggiungere il punteggio minimo di 30. Quindi il prodotto dei 100 questionari presi a campione per il punteggio minimo di riferimento non dovrà essere inferiore a 3000.

Soddisfazione paziente

11 - Recapiti

Ragione Sociale: Società per l'Assistenza al Malato Oncologico (Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale) S.A.M.O. ETS

- Sede Legale: Via Mariano Stabile n. 221 - Palermo
- Codice Fiscale: 93011240814
- Struttura Sanitaria: Via Giuseppe Giusti n. 33 - 90144 - Palermo
- Tel.: 091 625 11 15
- Cell.: 340 8685339
- e-mail: strutturasanitariapa@samoets.it

Per raggiungere la nostra struttura di Via Giuseppe Giusti n. 33, 90144, Palermo, coordinate geografiche 45° 28'44.6"N 9° 10'21.9"E puoi seguire queste indicazioni:

In Auto:

10. Dal centro di Palermo:

- Prendi **Via Roma** e prosegui fino a **Via Generale Carlo Alberto dalla Chiesa**, gira a sinistra per **Via Emanuele Notarbartolo** poi gira a destra per **Via Giacomo Leopardi** gira a sinistra per **Via Giuseppe Giusti** il n° 33 si trova sulla destra

11. Dall'autostrada A29 (da Trapani):

- Prendi l'uscita per **Viale della Regione Siciliana Nord-Ovest**.
- Prosegui su **Viale della Regione Siciliana** fino a raggiungere l'uscita per **Via Belgio**.
- Continua su **Via Belgio** e poi prendi **Via della Libertà** in direzione del centro.
- Svoltata a destra su **Via Giuseppe Giusti** il n° 33 si trova sulla destra.


12. Dall'autostrada A19 (da Catania):

- Esci dall'autostrada e continua su **Viale Regione Siciliana**, successivamente prendi l'uscita per **Via Principe di Paternò**, svolta a destra per **Via Giuseppe Sciuti**, svolta a sinistra per **Via Giovanni Alfredo Cesareo**, svolta a sinistra per **Via Francesco Lo Jacono** poi svolta a sinistra per **Via Giuseppe Giusti** il n° 33 si trova sulla destra.

Con i Mezzi Pubblici:

1. Da Stazione Centrale di Palermo:

- Prendi il **bus 101** (direzione Stadio) e scendi alla fermata **Libertà - Croci**.

	ISO 9001:2015	Rev. 1 del 12/06/2017 Rev. 2 del 07/05/2018 Rev. 3 del 30/05/2019 Rev. 4 del 10/05/2024 Rev. 5 del 18/04/2025 Rev. 6 del 30/10/2025 Rev. 7 del 10/11/2025 Rev. 8 del 11/03/2026
	PQ-14 Carta dei servizi 2A.05.03.01-01 1A.05.03.01	Pagina 23 di 26

- Cammina per circa 5 minuti fino a **Via Giuseppe Giusti**.
- 2. Dalla zona di Mondello:**
- Prendi il **bus 806** fino a Piazza Don Bosco.
 - Cammina per circa 3 minuti fino a **Via Giuseppe Giusti**.
- 3. Da Aeroporto Falcone e Borsellino:**
- Prendi il **Trinacria Express** fino alla stazione di **Palermo Notarbartolo**.
 - Da lì, prendi il **bus 704** e scendi alla fermata **Libertà - Notarbartolo**.
 - Cammina per circa 7 minuti fino a **Via Giuseppe Giusti**.
- Struttura Sanitaria: Corso Sicilia n. 105 - 95131 - Catania
- Tel.:095 286 25 00
 - Cell.:329 5916683
 - e-mail: strutturasanitariact@samoets.it
 -


Per raggiungere la nostra struttura di Corso Sicilia n. 105, 95131, Catania coordinate geografiche **37° 30'28.0"N 15° 05'17.5"E**, puoi seguire queste indicazioni:

In Auto:

- 1. Dal centro di Catania:**
 - Parti da **Piazza del Duomo** e prendi **Via Etna**.
 - Prosegui dritto su **Piazza Stesicoro**.
 - Gira a destra su **Corso Sicilia**.
 - Il numero 105 si troverà sulla tua sinistra.
- 2. Dall'autostrada A18 (da Messina):**
 - Prendi l'uscita per **Catania Centro**.
 - Prosegui su **Viale Mediterraneo** e continua su **Viale Ulisse**.
 - Svoltata a destra su **Via Vincenzo Giuffrida** e continua dritto.
 - Alla rotonda di **Piazza Giovanni Verga**, prendi la seconda uscita su **Corso Sicilia**.
- 3. Dall'autostrada A19 (da Palermo):**
 - Segui le indicazioni per Catania
 - Prendere l'uscita Catania centro aeroporto porto
 - Prosegui sulla statale S.S. 114 orientale sicula
 - Svoltata a sinistra per piazza Dei Martiri, prosegui per via Rabordone
 - Svoltata a sinistra per corso Martiri della Libertà, svoltata a destra per piazza Grenoble
 - Continua su **Corso Sicilia** fino al numero 105.

Con i Mezzi Pubblici:

- 1. Dalla Stazione Centrale di Catania:**
 - Prendi il **bus AMT 429** e scendi alla fermata **Piazza Stesicoro**.

	ISO 9001:2015	Rev. 1 del 12/06/2017 Rev. 2 del 07/05/2018 Rev. 3 del 30/05/2019 Rev. 4 del 10/05/2024 Rev. 5 del 18/04/2025 Rev. 6 del 30/10/2025 Rev. 7 del 10/11/2025 Rev. 8 del 11/03/2026
	PQ-14 Carta dei servizi 2A.05.03.01-01 1A.05.03.01	Pagina 24 di 26

- Cammina per circa 5 minuti fino a **Corso Sicilia 105**.
- 2. Dall'Aeroporto di Catania - Fontanarossa:**
 - Prendi il **bus Alibus 457** fino alla fermata **Stazione Centrale**.
 - Da lì, prosegui con il **bus 429** o cammina per circa 15 minuti verso **Corso Sicilia**.
- 3. Dalla zona di Librino:**
 - Prendi il **bus BRT1** fino a **Piazza Stesicoro** e cammina per circa 5 minuti fino a **Corso Sicilia 105**.

Struttura Sanitaria: Via Libica n.13 - 91100- Trapani (TP)

 - Tel: 0923 1962575
 - Cell: 393 8380800
 - e-mail: strutturasanitariatp@samoets.it


Per raggiungere la nostra struttura di Via Libica n. 13, 91100, Trapani coordinate geografiche **38°00'50.7"N 12°32'03.4"E**, puoi seguire queste indicazioni:

In Auto:

- 1. Dal centro di Trapani:**
 - Parti da **Piazza Vittorio Emanuele**.
 - Prosegui su **Via Fardella**, gira a destra su **Via Marsala**, al passaggio a livello girare a **destra** e poi girare subito a sinistra imboccare **Via Libica**.
 - Una volta in **Via Libica** continua fino al n° 13 lo troverai alla tua sinistra.
- 2. Dall'autostrada A29 (da Palermo):**
 - Segui l'A29 in direzione di **Trapani**.
 - Prendi l'uscita per **Trapani Centro / Porto**.
 - Prosegui su **Strada Statale 115 (SS115)**.
 - Svolta a destra su **Via Libica**, il numero 13 sarà sulla tua destra.
- 3. Da Marsala:**
 - Prendi la **SS115** in direzione **Trapani**.
 - Una volta arrivato a **Trapani**, ti troverai su **Via Marsala** svolta a sinistra al passaggio a livello e poi svolta di nuovo a sinistra ti troverai in **Via Libica**.
 - Una volta in **Via Libica** continua fino al n° 13 lo troverai alla tua destra.

Con i Mezzi Pubblici:

- 1. Dalla Stazione Centrale di Trapani:**
 - Prendi il **bus AST linea 21** (direzione Porto) e scendi alla fermata **Libica**.
 - Cammina per circa 2 minuti fino al numero 13.
- 2. Dall'Aeroporto Vincenzo Florio (Trapani Birgi):**
 - Prendi il **bus AST** fino alla fermata **Piazza Vittorio Emanuele**.
 - Da lì, prendi un taxi o prosegui a piedi per circa 20 minuti su **Via Fardella** fino a **Via**

	ISO 9001:2015	Rev. 1 del 12/06/2017 Rev. 2 del 07/05/2018 Rev. 3 del 30/05/2019 Rev. 4 del 10/05/2024 Rev. 5 del 18/04/2025 Rev. 6 del 30/10/2025 Rev. 7 del 10/11/2025 Rev. 8 del 11/03/2026
	PQ-14 Carta dei servizi 2A.05.03.01-01 1A.05.03.01	Pagina 25 di 26

Libica.

3. Dalla zona di Erice:

- Prendi il bus AST linea 201 fino a Via Libica.
- Cammina per circa 3 minuti fino al numero 13.

Struttura Sanitaria: C.da San Benedetto S.P.15 Centro direzionale San Benedetto

- 92100- Agrigento AG)
- Tel:0922 1805702
- Cell:346 8117310
- e-mail: strutturasanitariaag@samoets.it

Per raggiungere la nostra struttura di **Contrada San Benedetto, Agrigento S.P. 15, Centro Direzionale San Benedetto** coordinate geografiche **37° .3560158"N,13° .6239691"E** , (la struttura sanitaria si trova nelle vicinanze dell'Ospedale San Giovanni Di Dio) ecco le indicazioni:

In Auto:

1. Dal centro Agrigento:

- Procedi in direzione nord da P.le Aldo Moro/P.le Vittorio Emanuele/Via Roma verso Piazza Pirro Marconi
- Svolta a destra e prendi Via Cicerone
- Svolta a sinistra e prendi Via Ragazzi del '99
- Svolta a sinistra
- Usa la corsia di destra per prendere lo svincolo per Palermo/Caltanissetta/Aragona/Fontanelle Entra in Viadotto Imera
- Prendi l'uscita verso Agrigento Bassa/Zona Industriale e prendi lo svincolo per Zone Industrial/Fontanelle/S. Michele
- Svolta a sinistra e prendi Via Unità D'Italia/SP15C
- Arrivo alla destinazione: Destinazione

2. Da Palermo

- Prendi la SS121 la strada successivamente diventa SS189 prosegui fino ad Aragona
- segui le indicazioni zona industriale o Ospedale San Giovanni di Dio, segui la SP15C
- Arrivo alla destinazione: Destinazione **Centro Direzionale San Benedetto**

3. Dall'autostrada A19 (da Catania):

- Imbocca la A19 direzione Palermo, successivamente imbocca la SS626, Strada Statale dir Raccordo di Pietraperzia/SS640dir e SS640 in direzione di SP15C a Agglomerato Ind. Favara - Aragona
- Arrivo alla destinazione: Destinazione **Centro Direzionale San Benedetto**