



“TRADES” s.r.l.

corso V. Emanuele, traversa turner, 58

84087 SARNO (SA)

TEL. E FAX 081.5137358 – 5137892

e-mail: dialisitrades@email.it

e-mail pec: dialisitrades@pec.it

C.F. E P.I 02089920652

Accreditato con il S.S.N. classe 3

Ambulatorio di Nefrologia ed Emodialisi

CARTA DEI SERVIZI

*Redatta ai sensi del DPCM del 19 maggio 1995
e Deliberazione Regione Campania n. 369 del 23 marzo 2010*

Modifiche/aggiunte/eliminazioni evidenziate da barra laterale al testo o sottolineatura

10	14/03/2019			
Rev.	Data	Redatto - RSQ	Verificato - DS	Approvato - AU

Gentile Cliente,

Siamo lieti di presentarLe la Carta dei Servizi dell'Ambulatorio TRADES s.r.l. per le attività di Emodialisi e Nefrologia.

Tale **Carta** oltre a darLe informazioni dettagliate sul servizio da noi erogato, ha come scopo quello di coinvolgerLa pienamente nelle sfide e nell'impegno che da anni abbiamo sottoscritto con Lei: ottenere la sua piena soddisfazione quando utilizza le nostre infrastrutture ed usufruisce dei nostri servizi.

La Carta dei Servizi nasce come adempimento normativo al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri emanato in data 19 maggio 1995, che ne impone la pubblicazione alle aziende che forniscono servizi pubblici sanitari e si evolve in ottemperanza alle Linee Guida emanate dalla Regione Campania, per la Carta dei Servizi sanitari.

La Carta dei Servizi configurandosi come "patto" tra il soggetto erogatore del servizio e il cittadino, assume la funzione di strumento di miglioramento della qualità del servizio offerto e della comunicazione, pertanto definisce gli obiettivi, gli impegni assunti per il raggiungimento di questi ultimi da parte dell'amministrazione che l'adotta, gli standard di riferimento, le modalità per misurare i risultati ed il livello di soddisfazione dell'utente.

All'interno troverà tutto quanto potrà esserLe utile per conoscere chi sta offrendo i servizi di cui ha bisogno quando deve iniziare un trattamento emodialitico, quali sono i servizi che Le offriamo e quale è il livello (standard) di servizio che ci impegniamo ad assicurarLe.

La Carta, infatti, stabilisce tempi e modalità di erogazione dei servizi forniti dall'Ambulatorio TRADES s.r.l.. A questo fine individua una serie di indicatori di qualità, relativamente alla personalizzazione ed umanizzazione dell'assistenza, al diritto all'informazione, alle prestazioni emodialitiche e all'andamento delle attività di prevenzione della malattia che si impegna a rispettare rigorosamente e che hanno come obiettivo la massima soddisfazione del Cliente.

La *Carta*, nel rispetto delle leggi e regolamenti vigenti, diventa così lo strumento che Le permette di controllare la qualità dei servizi offerti in base ad un preciso quadro di riferimento.

Il contributo che Lei sicuramente ci darà utilizzando le procedure di dialogo con TRADES s.r.l. contenute nel presente documento, sarà ripagato con un servizio sempre più efficiente ed efficace in termini qualitativi e che risponda in tempo reale alle Sue esigenze.

INDICE DEGLI ARGOMENTI

<i>SEZ. I</i>	<i>UN IMPEGNO PER LA QUALITA'</i>
	Introduzione
	La TRADES s.r.l.
	I principi fondamentali
	Obiettivi generali
	Il sistema qualità di TRADES s.r.l.
	La politica per la qualità di TRADES s.r.l.
	Il cittadino: diritti e doveri
<i>SEZ. II</i>	<i>INFORMAZIONI SUL CENTRO E I SERVIZI FORNITI</i>
<i>SEZ. III</i>	<i>STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI</i>
	Livelli di servizio ed indicatori della relativa regolarità (adeguatezza)
	Sicurezza delle strutture e dei pazienti in dialisi
	Informazioni alla clientela
	Aspetti relazionali - comportamentali
	Attenzione all'ambiente
<i>SEZ. IV</i>	<i>TUTELA DEL PAZIENTE E MODALITA' DI VERIFICA</i>
	Valutazione del grado di soddisfazione del Paziente
	Presentazione dei reclami
	Procedure di inoltro dei reclami
	Copertura assicurativa per danni alle persone
	Oneri a carico del paziente
	Validità della Carta dei Servizi
	Numeri utili

INTRODUZIONE

Fonti normative

Le norme di riferimento fondamentali per la "carta dei servizi" sono:

la **direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994**, recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", che vengono in tale contesto definiti come "volti a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati", primo tra tutti quello alla salute, anche quando tali servizi siano "svolti in regime di concessione o mediante convenzione";

il **DPCM 19 maggio 1995**, concernente lo "Schema generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari"; provvedimento in cui viene ribadito che a tale adempimento devono ottemperare i "soggetti erogatori di servizi pubblici sanitari anche in regime di concessione o mediante convenzione" e che tali soggetti sono tenuti a dare "adeguata pubblicità agli utenti" della propria "carta";

il **Decreto Legislativo 30 dicembre 1992, n. 502 e modificazioni ed integrazioni**) recante "Riordino della Disciplina in Materia Sanitaria, a norma dell'articolo 1 della Legge 23 Ottobre 1992, N. 421". Articolo 14 - Diritti dei cittadini;

le **linee guida del Ministero della sanità (SCPS) n. 2/95** relative all'"Attuazione della carta dei servizi nel servizio sanitario nazionale", documento di indirizzo in cui sono ribaditi i principi informativi della "carta" ed illustrati suggerimenti di struttura e contenuto;

il **Regolamento n° 3 del 31 luglio 2006** recante la "definizione dei requisiti ulteriori e le procedure dell'accreditamento istituzionale dei soggetti pubblici e privati che erogano attività di assistenza specialistica di emodialisi e di riabilitazione ambulatoriale".

le **Linee Guida per la Carta dei Servizi Sanitari** pubblicate dalla Regione Campania con Deliberazione n. 369 del 23 marzo 2010.

I presupposti teorici, le finalità, la struttura ed i meccanismi di attuazione della Carta dei Servizi così come vengono delineati dal legislatore, testimoniano senza dubbio che essa rappresenta ben più di un semplice strumento di tutela formale dei diritti dei cittadini, ma diviene un'occasione per introdurre nello stile di gestione delle strutture sanitarie i principi di

miglioramento continuo della qualità, di accreditamento inteso come modalità di controllo degli standard organizzativi, di valutazione dei risultati in termini di efficacia, capacità di soddisfazione degli utenti, qualità e costi delle prestazioni.

LA TRADES s.r.l.

L'ambulatorio di emodialisi e nefrologia “**TRADES S.r.l.**” nasce nel 1985 con lo scopo di evitare ai pazienti residenti sul territorio spostamenti a volte faticosi per sottoporsi al trattamento dialitico, indispensabile alla loro sopravvivenza.

L'Ambulatorio si è contraddistinto negli anni per la professionalità del personale medico ed infermieristico, la continuità assistenziale, la costante innovazione tecnologica e l'attenzione rivolta al malato e alla sua famiglia.

Ad oggi la TRADES è in piena attività, ha ampliato il suo campo di assistenza ed è sempre più disponibile ad accogliere richieste sempre più diversificate.

L'amministratore è la Signora Tramontana Filomena.

L'ambulatorio di emodialisi “TRADES s.r.l.” è ubicato ed opera nel comune di Sarno (SA) al Corso Vittorio Emanuele Traversa Turner ,58.

L'Ambulatorio è aperto dalle ore 7.00 alle ore 19.00, da lunedì a sabato.

La struttura è in possesso della autorizzazione all'esercizio ai sensi della Delibera della Giunta Regionale n. 3958 del 07/08/2001 e successive modifiche ed integrazioni, rilasciata in data 04/02/2005, protocollo n° 2876.

Detta autorizzazione è stata aggiornata il 02/01/2012, ptr. 01SUAP, a seguito del trasferimento di sede dell'Ambulatorio.

E' in possesso dei requisiti ulteriori come definiti dalla delibera n° 1526 del 29 luglio 2004 della giunta regionale Campania.

Con Deliberazione n.ro 416 del 07.05.2018, la struttura TRADES s.r.l. ha ottenuto il rinnovo dell'Attestato di accreditamento istituzionale (1° rilascio con Decreto n° 342 del 24/07/2008 e successivo Decreto n. 68 del 4.06.2013), ai sensi dell'art. 4 del Regolamento Consiliare n° 3 del 31.07.2006, con conferma della **classe 3 (livello di qualità superiore)**.

La Trades S.r.l. è dotata di un Sistema di Gestione della qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001, certificato da ente esterno accreditato SINCERT (CSQ-certificato n. 9122 TRDS e IQNET n° 13464).

La ragion d'essere di detta società è data dall'espletamento della sua attività nei seguenti settori:

- **Terapia delle malattie renali**
- **Diagnosi, cura, prevenzione primaria e secondaria sul territorio delle malattie glomerulari tra cui la malattia diabetica, e delle patologie renali croniche in insufficienza renale cronica in fase predialitica**
- **Ottimizzazione delle pratiche atte a ridurre l'incidenza delle complicanze infettive legate al cvc**
- **Monitoraggio costante dell'accesso vascolare mediante misurazione della portata della fav**
- **contatti con i Centri trapianto di riferimento per l'inserimento in Lista di attesa**
- **Collaborazione diretta con specifiche strutture per consulenze specialistiche** (problematiche mediche e chirurgiche, problemi cardiovascolari, patologie che necessitano ricovero urgente in ambiente nefrologico, complicanze non risolvibili ambulatorialmente e bisognevoli di ricovero).

Il paziente uremico che afferisce all'ambulatorio può, inoltre, usufruire di consulenze nefrologiche, dietologiche, neurologiche, diabetologiche, cardiologiche e vascolari gratuite effettuate in sede dagli specialisti che oltre alle competenze specifiche, hanno una notevole esperienza in campo emodialitico.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali ai quali si ispira la Carta dei Servizi sono:

- ◆ Uguaglianza
- ◆ Imparzialità
- ◆ Continuità
- ◆ Cortesia
- ◆ Chiarezza e comprensibilità dei messaggi
- ◆ Efficienza ed efficacia
- ◆ Diritto di scelta
- ◆ Partecipazione

UGUAGLIANZA

L'erogazione del servizio di emodialisi è ispirata al principio di eguaglianza (intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione) dei diritti degli Utenti.

Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e l'Ambulatorio di emodialisi e l'accesso ai servizi erogati sono uguali per tutti.

TRADES s.r.l. si impegna a:

- Garantire l'uguaglianza tra i pazienti consentendo l'accesso ai servizi ed alle strutture a tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religioni ed opinioni politiche.
- Garantire agli anziani, ai portatori di handicap e ai pazienti in condizioni disagiate di salute facile accesso ai servizi e alle strutture dell'Ambulatorio.

IMPARZIALITA'

TRADES s.r.l. si impegna a:

- Erogare i servizi adottando verso gli utenti comportamenti obiettivi, equi ed imparziali.

CONTINUITA'

TRADES s.r.l. si impegna a:

- Erogare i servizi con continuità e regolarità, fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore
- Garantire in caso di necessità od interruzioni programmate servizi sostitutivi, allo scopo di ridurre al minimo i disagi per i pazienti.

CORTESIA

TRADES s.r.l. si impegna a:

- Garantire in modo particolare la cortesia nei confronti del paziente, fornendo ai propri dipendenti e collaboratori l'opportuna formazione.

CHIAREZZA E COMPRENSIBILITA' DEI MESSAGGI

TRADES s.r.l. pone la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nei rapporti con il Paziente.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

TRADES s.r.l. persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento della qualità, dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi resi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

DIRITTO DI SCELTA

TRADES s.r.l. garantisce al paziente l'informativa circa la possibilità di libera scelta della struttura ove farsi seguire e/o effettuare la terapia emodialitica. Il paziente ha facoltà, in qualsiasi momento, di scegliere un'altra struttura.

L'ambulatorio TRADES s.r.l. promuove iniziative di formazione e di aggiornamento del personale sui temi inerenti la tutela dei diritti dei cittadini.

PARTECIPAZIONE

TRADES s.r.l. garantisce la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti del Centro stesso.

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso dell'Ambulatorio TRADES s.r.l. che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241 (4).

L'ambulatorio TRADES s.r.l. persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento, cercando la partecipazione del personale, dei collaboratori e dei pazienti, attraverso riunioni periodiche e questionari di gradimento relativi all'efficienza ed all'efficacia dei servizi resi.

La presente Carta dei Servizi, prima della pubblicazione, ha passato il vaglia del personale e dei nostri collaboratori.

OBIETTIVI GENERALI

Gli obiettivi generali della Carta dei Servizi sono:

- garantire la centralità del cittadino rispetto alla organizzazione dei servizi;
- favorire la partecipazione del cittadino in forma organizzata alla progettazione e monitoraggio delle attività;
- migliorare la comunicazione per favorire l'accesso e l'utilizzo dei servizi sanitari;
- verificare concretamente la qualità dei servizi erogati attraverso il controllo del rispetto degli standard che l'ambulatorio si impegna a perseguire;
- favorire la conoscenza dell'organizzazione aziendale ed il coinvolgimento degli operatori;

- garantire la funzione di tutela dei diritti dei cittadini, attraverso la partecipazione degli stessi all'attività dell'Ambulatorio e attraverso la gestione dei reclami.

In particolare la Carta dei servizi:

- a) Adotta gli standard di qualità del servizio;
- b) Pubblicizza gli standard adottati e informa il cittadino-utente;
- c) Garantisce il rispetto degli standard adottati;
- d) Verifica il rispetto degli standard e misura il grado di soddisfazione degli utenti.

Gli obiettivi generali dell'Ambulatorio TRADES S.r.l.:

Le strategie, le priorità e gli obiettivi da perseguire, i programmi e gli strumenti di intervento, sono definiti in un *Documento programmatico pluriennale*, che rappresenta una bussola per orientarsi e orientare nella "mappa del cambiamento" piuttosto che un insieme di rigide prescrizioni. E' per questo motivo che il *Documento programmatico pluriennale* va inteso come strumento flessibile al servizio di una logica processuale nell'ambito della quale scelte di fondo, obiettivi, criteri operativi, interventi e verifiche di efficacia degli stessi si alimentano reciprocamente, aprendo nuovi spazi e nuove opportunità per l'agire dell'organizzazione dell'ambulatorio. Proprio per questo, ogni fine anno del quadriennio coperto dal *Documento*, si procederà a una verifica complessiva, con tutti i livelli organizzativi, degli scenari di riferimento e del grado di attuazione degli obiettivi approvati.

Gli obiettivi generali sono commisurati al lungo periodo di 4 anni in funzione:

- della tipologia e della qualità dei servizi erogati
- delle risorse specificatamente assegnate

e sono finalizzati al miglioramento della qualità dell'assistenza erogata e fissati sulla base di:

- bisogno di salute
- vincolo di programmazione regionale commisurato al numero di posti letto assegnati

Per i prossimi 4 anni, alla luce dell'invecchiamento generale della popolazione e della sempre maggiore incidenza delle complicanze renali del diabete e delle malattie cardiovascolari prevediamo di:

- ✓ **formalizzare e valutare le esigenze espresse e implicite del cittadino –utente;**
- ✓ **migliorare gli standard di adeguatezza dialitica;**
- ✓ **costante miglioramento delle attrezzature e delle metodiche;**
- ✓ **aggiornamento preciso e continuo del personale medico ed infermieristico;**
- ✓ **soddisfare i requisiti cogenti applicabili;**
- ✓ **aggiornamento preciso e continuo del personale medico ed infermieristico;**
- ✓ **implementare un piano di analisi del rischio per la prevenzione degli eventi avversi.**

Pertanto, in relazione allo svolgimento della terapia sostitutiva, la Direzione Sanitaria si farà carico di adottare sistemi operativi (attrezzature e quant'altro) sempre di nuova concezione e che offrono migliori qualità e sicurezza. Altrettanto si farà carico di adottare filtri per emodialisi che offrono sempre migliore qualità, ridotta attivazione infiammatoria per il paziente.

Sarà cura, inoltre, della Direzione Sanitaria di adottare quanto di nuovo e di meglio potrà esserci sulla produzione delle acque di dialisi.

Infatti, l'ambulatorio, nei limiti delle normative vigenti, pratica dialisi on-line già da 10 anni. Tali obiettivi risultano ***in linea con i documenti di programmazione sanitaria regionale*** e realizzabili compatibilmente con le risorse economiche assegnate dalla Regione e da quelle messe a disposizione dall'Amministrazione dell'Ambulatorio.

La Tipologia ed il volume delle attività “erogabili” sono commisurate alle risorse disponibili (umane – tecnologiche e strutturali), al numero di posti letto assegnati, in linea con le disposizioni Regionali [D.G.R.C. 3958/01 (sezione A) e succ. int. e modif. – Regolamento n° 3/2006] e ai vincoli fissati dalla programmazione regionale relativi alla definizione degli esercizi annuali dei limiti di spesa e dei relativi contratti.

IL SISTEMA QUALITÀ' DI TRADES s.r.l.

L'applicazione del concetto *soddisfare le aspettative, i bisogni e le richieste, esplicite ed implicite, del Cliente* è il fondamento del concetto *Qualità*.

In tale ottica l'Ambulatorio, a partire dall'anno 2000, ha ottenuto il riconoscimento della certificazione del proprio Sistema di Gestione per la Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001.

Con il Sistema Qualità TRADES s.r.l. è in grado di ottenere una maggiore conoscenza dei propri processi, di aumentare la capacità di monitoraggio delle proprie prestazioni, di migliorare costantemente la capacità di conoscere e soddisfare le esigenze dei pazienti, offrendo loro la garanzia che tutte le attività siano effettuate secondo una metodologia prestabilita e soggetta a miglioramento continuo.

Il centro del Sistema Qualità è dunque il Paziente.

La Certificazione ISO 9001 rappresenta il riconoscimento, da parte di un Ente esterno autorizzato ed indipendente, della validità del Sistema Qualità Aziendale.

LA POLITICA PER LA QUALITÀ DI TRADES s.r.l.

Le norme ISO attribuiscono all'Amministratore di TRADES s.r.l., il compito di perseguire, definire ed attuare la politica per la qualità.

Essa comprende *gli obiettivi e gli indirizzi generali dell'organizzazione relativi alla qualità.*

La politica per la Qualità così come approvata dall'Amministratore Unico è resa pubblica mediante affissione nell'ambulatorio.

IL CITTADINO: DIRITTI E DOVERI

DIRITTI

Il cittadino che usa i servizi sanitari ha il diritto di:

- ❖ *essere assistito e curato con premura, cortesia e attenzione, nel rispetto della persona e della sua dignità;*
- ❖ *ottenere informazioni tempestive, complete e corrette sulle modalità di accesso ai servizi;*
- ❖ *ricevere informazioni comprensibili e complete sulla diagnosi della malattia, sulle cure proposte e sulla relativa prognosi;*
- ❖ *ricevere tutte le informazioni necessarie, che devono contenere anche i possibili rischi o i disagi conseguenti al trattamento, per esprimere un consenso realmente informato rispetto alle terapie proposte;*
- ❖ *ottenere riservatezza sui propri dati personali, generali e riguardanti la malattia;*
- ❖ *proporre osservazioni e reclami per i quali esista una procedura certa di istruttoria ed ottenere una risposta;*
- ❖ *essere rimborsato nel caso in cui abbia pagato la prestazione e questa non sia stata effettuata;*
- ❖ *ottenere risposte adeguate ed omogenee.*

DOVERI

Il cittadino che usa i servizi sanitari ha il dovere di:

- ❖ *mantenere un comportamento responsabile in ogni momento, collaborando con tutti gli operatori sanitari;*

- ❖ *comportarsi con rispetto e fiducia nei confronti del personale sanitario, come premessa indispensabile per l'impostazione di un corretto rapporto terapeutico ed assistenziale;*
- ❖ *informare con tempestività gli operatori sulla propria intenzione di rinunciare a prestazioni e cure programmate, al fine di evitare sprechi di tempo e di risorse;*
- ❖ *rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi del Centro considerandoli patrimonio di tutti;*
- ❖ *rispettare le indicazioni ricevute relative all'utilizzo di prestazioni e servizi.*

SEZ. II

INFORMAZIONI SUL CENTRO E I SERVIZI FORNITI

L'ambulatorio di emodialisi "TRADES s.r.l." è ubicato ed opera nel comune di Sarno (SA) al Corso Vittorio Emanuele Traversa Turner ,58.

La posizione logistica è ideale per la facilità dei collegamenti (raccordo autostradale NA-SA e CE - ROMA, stazioni della Circumvesuviana e Ferrovia dello Stato, fermate di autolinee urbane e extraurbane), l'assenza di barriere architettoniche, l'esistenza di un'ampia sala attesa con posti a sedere accessibile anche ai non deambulanti.

L'ambulatorio di emodialisi è aperto sei giorni a settimana (*da lunedì a sabato*), dalle 7.00 del mattino alle 19.00 di sera; le urgenze ed emergenze, che richiedono sedute emodialitiche, sono regolate da apposito protocollo con l'ASL Salerno.

Funziona inoltre un servizio di disponibilità dei medici specialisti per qualsiasi tipo di problematica connessa con la terapia emodialitica.

Le sedute emodialitiche sono divise in due turni giornalieri, come da normativa regionale, per rendere l'orario della dialisi più vicino alle esigenze dei pazienti.

L'erogazione del servizio viene dato dai medici di turno in sintonia con gli infermieri e il personale ausiliario come da organigramma aziendale.

Il cittadino utente che ha necessità di terapia sostitutiva emodialitica trova presso la nostra struttura una risposta completa per le sue problematiche: provvediamo alla realizzazione dell'accesso vascolare più idoneo per il paziente in relazione alle sue condizioni cliniche e sociali.

Inoltre non esiste lista d'attesa per la terapia emodialitica ed è disponibile un servizio di mediatori culturali attraverso collegamenti con la Prefettura di Salerno e/o Associazioni di mediazione culturale.

MODALITÀ DI ACCESSO ALLA TERAPIA DIALITICA

Il paziente di elezione accede alla terapia dialitica programmata dopo un percorso diagnostico ambulatoriale o di ricovero in concordanza con il Medico di Medicina Generale (MMG) e quando le condizioni generali e le indagini specifiche indichino la necessità di intraprendere la terapia sostitutiva emodialitica secondo linee guida nazionali ed internazionali.

L'attività è svolta totalmente a carico del Servizio Sanitario Nazionale.

Il paziente alla prima seduta finalizzata a determinare i parametri clinici entro i quali sarà svolta la terapia, viene anche informato sulle procedure autorizzative da seguire con particolare riferimento al n° di sedute dialitiche da svolgere nel mese di riferimento e gli esami ematochimici da effettuare. Il Medico di famiglia in base alla richiesta dall'Ambulatorio compila le ricette mediche (dialisi + esami) necessarie che vengono consegnate dal paziente direttamente al Centro.

Il trattamento dialitico può avere inizio alla consegna dell'impegnativa rilasciata dal medico di base e previa esibizione delle analisi specifiche, richieste dall'Ambulatorio.

La struttura è in grado di ospitare pazienti provenienti da altre strutture (**Ospiti**), previa prenotazione diretta del paziente e/o del medico responsabile della struttura di provenienza. In ogni caso sono necessarie copie (inviata anche tramite fax) degli ultimi esami di controllo e della Cartella Dialitica.

Il paziente viene sottoposto preventivamente a markers epatitici per lo screening del paziente HBsAg pos e HCV pos ed eventualmente inserito nel programma di vaccinazione dell'HBV.

Allo stesso tempo viene valutato il patrimonio vascolare del paziente in rapporto alla patologia di base e alla possibilità di eventuali complicanze vascolari (diabetici, policistici, vasculitici, ecc.) in modo da realizzare l'accesso vascolare migliore per il paziente e le sue specifiche esigenze.

Il medico provvede, inoltre alla valutazione nel corso del tempo, della adeguatezza del trattamento emodialitico, stabilita sia con criteri clinici e strumentali, che con criteri di controllo dei valori ematochimici.

Il trattamento dialitico viene praticato con apparecchiature di ultima generazione che consentono di effettuare dialisi di alta specializzazione tipo on-line.

Nell'ambulatorio di dialisi sono presenti 14 posti reni di nuovissima generazione, 19 preparatori automatici, in single pass, provvisti di moduli per l'ultrafiltrazione controllata, la cui disinfezione è effettuata chimicamente e termicamente.

Il trattamento dell'acqua per dialisi è effettuata con un impianto di biosmosi inversa, un impianto di pressurizzazione e serbatoi per lo stoccaggio dell'acqua grezza, in quantità tale da garantire il completamento del trattamento in corso.

Il circuito di distribuzione dell'acqua osmotizzata è in PEXA biosanitario in grado di garantire una qualità dell'acqua osmotizzata perfettamente rispondente agli standard ANSI/AAMI come dichiarato nel manuale d'uso della ditta costruttrice.

L'anello di distribuzione a circuito chiuso, privo di zone morte, è dotato di doppia cella conducimetrica per il controllo delle resistività dell'acqua avviata ai preparatori automatici, con sterilizzazione e lavaggio dell'anello.

L'idoneità batteriologica ed endotossinica del dialisato è infatti garantita da un sistema di disinfezione automatico dell'anello di distribuzione azionato da personale specializzato di ditta esterna incaricata. La idoneità chimico/fisica, batteriologica ed endotossinica dell'acqua osmotizzata è controllata mediante esami periodici eseguiti da laboratorio specializzato inserito nella nostra lista dei fornitori qualificati.

Dal 2016 è in funzione un impianto di pretrattamento a dosaggio chimico per l'impianto di bi-osmosi che sostituisce le due fasi di addolcimento e dechlorazione con un dosaggio di soluzione antiprecipitante e di metabisolfito di sodio, con vantaggi dal punto di vista dell'efficienza dell'impianto ed dell'attenzione all'ambiente.

Sono inoltre previsti ed applicati protocolli per i controlli batteriologici dell'ambiente e per i controlli chimici e batteriologici dell'acqua di dialisi e di rete.

Tutte le apparecchiature dell'Ambulatorio TRADES sono state etichettate ed inserite in un database che contiene le seguenti informazioni: anagrafica dell'apparecchiatura, interventi di manutenzione (preventiva, ordinaria e straordinaria), taratura e calibrazione, controllo di sicurezza elettrica.

Il **trattamento emodialitico** è personalizzato dal medico specialista responsabile per ogni paziente in relazione al Kt/V secondo protocollo dell'organizzazione. L'emocromo viene controllato mensilmente o ogni volta che ve ne sia necessità e l'anemia viene trattata con EPO secondo protocollo stilato seguendo le linee guida ed inserito nel suddetto libro dei protocolli.

All'arrivo del paziente, questi, accompagnato da un paramedico, viene portato all'attenzione del medico di turno che ne rileva la situazione cardiaca, la pressione arteriosa, l'incremento ponderale, si da disporre l'impostazione del tipo di dialisi da effettuare, stabilisce inoltre la qualità e la quantità di anticoagulanti da somministrare durante la dialisi.

Sotto la supervisione del Direttore Sanitario, ogni medico, compila e aggiorna puntualmente una cartella clinica con i dati personali, la terapia, gli esami ematochimici e strumentali.

E' prevista una Scheda per ciascun paziente (Cartella "Sedute Emodialitiche") per l'aggiornamento di ciascuna seduta emodialitica (farmaci, liquidi, filtri, linee).

Durante l'iter dialitico vengono valutate periodicamente le condizioni fisiche, psicologiche, la pressione arteriosa, la necessità di interventi terapeutici o di modificazioni della procedura dialitica.

Al termine della dialisi, dopo la disconnessione del paziente dall'apparecchiatura, viene rivalutata la condizione fisica, la pressione arteriosa, il peso, l'andamento totale della dialisi e la sua efficienza.

Accertata la buona condizione del paziente, il personale paramedico provvede allo smontaggio del materiale monouso adoperato per la dialisi, alla sterilizzazione delle apparecchiature, e degli ambienti, e con il medico alla valutazione dell'iter dialitico, della sua efficienza ed alla programmazione della successiva seduta dialitica.

Ciascuno degli infermieri, sotto stretto controllo del medico, provvede all'assistenza dei pazienti, alla somministrazione dei farmaci durante e alla fine del trattamento emodialitico, alla disinfezione ed alla medicazione dei pazienti, alla preparazione dei reni artificiali (montaggio e smontaggio delle linee e del filtro, priming, connessione e disconnessione del paziente), segnalazione di eventuali anomalie rilevate, ed è in grado in caso di urgenza, di eseguire le elementari manovre di rianimazione; nonché all'aggiornamento del registro di carico e scarico dei materiali con la relativa scadenza.

Gli ausiliari sotto il controllo del Direttore Sanitario sono responsabili dell'approvvigionamento del materiale, dello stoccaggio e dello smaltimento, eseguendo inoltre le manovre di pulizia e disinfezione di tutti gli ambienti alla fine di ogni turno di dialisi.

Alla fine di ogni dialisi i rifiuti speciali, raccolti negli appositi contenitori, vengono smaltiti, secondo normativa vigente, da società autorizzata.

Tutti i pazienti eleggibili per trapianto renale vengono inseriti in lista d'attesa secondo adeguata procedura formalizzata.

Le liste d'attesa del trapianto renale sono costantemente aggiornate e si provvede all'invio periodico dei sieri ai centri di trapianto.

E' previsto l'utilizzo delle linee guida della SIN per le diagnosi e la cura delle più comuni patologie nefrologiche e per le strategie dialitiche, nonché i protocolli più aggiornati per l'uso dell'eritropoietina.

I tempi di attesa per il cittadino utente alla nostra struttura sono praticamente assenti. E' nostro impegno da sempre garantire l'immediato accesso del paziente alla terapia emodialitica d'elezione e d'urgenza e soddisfare le esigenze dei pazienti e delle famiglie sia sugli orari del trattamento che sulle terapie domiciliari.

Per ogni turno dialisi vi è un medico referente specialista in nefrologia che è il naturale interlocutore del pz, della famiglia e del Medico di base. Il personale infermieristico e ausiliario esperto e motivato è a disposizione dei pazienti per ogni esigenza.

I pazienti portatori di TX renale possono contattare telefonicamente o di persona il medico di turno o anche un infermiere. L'attesa è in relazione alle esigenze del paziente: infatti i medici a rotazione sono impegnati quotidianamente in diversi orari nell'attività ambulatoriale per cui il paziente è inserito nel giorno e nella fascia oraria a Lui gradita.

L'Attività ambulatoriale è Gratuita.

I Pazienti sottoposti a visita nefrologica che necessitano di ulteriori controlli vengono inseriti in un follow-up clinico/strumentale; se necessitano di una terapia in loco, vengono ospitati presso la predisposta *Sala di Sosta*, e costantemente tenuti sotto controllo.

Viene inoltre svolta attività ambulatoriale con eventuali contatti con i Centri trapianto di riferimento. Tale attività evita notevoli spese alla collettività riducendo il numero dei controlli post-trapianto nei Centri di riferimento.

IL COMFORT NEL CENTRO

Garantire ai propri pazienti una permanenza almeno gradevole nell'Ambulatorio è uno degli obiettivi che TRADES s.r.l. si pone.

Infatti un paziente che si accinge ad essere sottoposto ad un trattamento emodialitico, trascorre, prima in sala di attesa e poi in sala dialisi, un certo lasso di tempo all'interno dell'Ambulatorio. Pertanto, TRADES s.r.l. assicura al paziente una facilità negli spostamenti (segnaletica chiara), un sufficiente spazio (posti a sedere per l'attesa), un'idonea

climatizzazione, una disponibilità di mezzi di intrattenimento (televisione) e tutto ciò che può rendere l'Ambulatorio un luogo confortevole.

SEZ. III

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

La Carta dei Servizi delle Aziende sanitarie pubbliche e private della Regione Campania adotta e fa propri i 14 diritti enunciati nella Carta Europea dei diritti del malato:

1. prevenzione
2. accesso garantito per tutti
3. informazione
4. consenso informato
5. libera scelta tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari
6. privacy e confidenzialità
7. rispetto del tempo del paziente
8. individuazione di standard di qualità
9. sicurezza dei trattamenti sanitari
10. innovazione e costante adeguamento
11. iniziative organizzative e procedurali volte ad evitare le sofferenze e il dolore non necessari
12. personalizzazione del trattamento
13. sistema del reclamo
14. procedure di risarcimento adeguato ed in tempi ragionevolmente brevi

Alla luce di tali principi, si individuano i seguenti fattori di qualità per la realizzazione di un sistematico monitoraggio, per ognuno dei quali vanno individuati gli indicatori e fissati gli standard.

- ❖ accoglienza e orientamento
- ❖ comprensibilità e completezza delle informazioni
- ❖ accessibilità alle prestazioni e alle strutture
- ❖ regolarità, puntualità, tempestività
- ❖ tutela dei diritti
- ❖ umanizzazione e valorizzazione delle relazioni sociali e umane
- ❖ personalizzazione e riservatezza
- ❖ partecipazione
- ❖ confort

L'ambulatorio TRADES S.r.l. ha definito standard generali e standard specifici di qualità e quantità dei Servizi. I primi rappresentano obiettivi di qualità che si riferiscono al complesso

delle prestazioni rese. I secondi si riferiscono a ciascuna delle singole prestazioni rese all'utente, che può direttamente verificarne il rispetto.

Gli standard, infatti, sono sottoposti a verifica con gli utenti mediante la somministrazione periodica di appositi questionari.

Ogni anno vengono redatti piani diretti a migliorare progressivamente gli standard dei Servizi che possono essere aggiornati per adeguarli alle esigenze dei servizi stessi.

Ogni fattore comprende una serie di specifici indicatori, ossia variabili quantitative o parametri qualitativi. Per ogni indicatore, sulla base delle aspettative dei Clienti e delle potenzialità dell'Ambulatorio, viene prefissato il livello di servizio promesso.

Gli indicatori vengono monitorati utilizzando 2 modalità: la rilevazione diretta del dato così come osservato / misurato, o mediante interviste rivolte ai pazienti che utilizzano i servizi e le infrastrutture dell'Ambulatorio.

Dal confronto dei risultati si ottiene *lo stato di salute della Qualità* dei servizi erogati.

NOTA: E' opportuno chiarire la differenza tra fattori di qualità, indicatori di qualità e standard di qualità.

I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione delle qualità del servizio da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio. I fattori possono essere aspetti oggettivi (qualitativi o quantitativi), o soggettivi, rilevabili cioè solo attraverso la raccolta della percezione dell'utenza.

Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi che registrano un certo fenomeno, ritenuto appunto "indicativo" di un fattore di qualità.

Uno standard di qualità è un valore atteso per un certo indicatore: gli standard a loro volta si suddividono tra standard generali e standard specifici. **Gli standard generali** rappresentano obiettivi di qualità che si riferiscono al complesso delle prestazioni rese, e sono espressi in genere da valori medi statistici degli indicatori: **gli standard specifici** si riferiscono invece a ciascuna delle singole prestazioni rese all'utente, che può verificarne direttamente il rispetto, e sono espressi in genere da una soglia massima o minima relativa ai valori che l'indicatore può assumere.

LIVELLI DI SERVIZIO ED INDICATORI DELLA RELATIVA REGOLARITÀ (ADEGUATEZZA)

Ricordando che sono escluse le dimensioni relative alla qualità tecnica (competenza, affabilità, sicurezza, ecc.) la qualità del servizio in sanità ruota intorno ai seguenti *aspetti*:

1. **gli aspetti legati al tempo**, come la puntualità, la regolarità (rispetto di programmi prefissati e comunicati);
2. **gli aspetti legati all'informazione** relativa al trattamento sanitario: comprensibilità, chiarezza, completezza;
3. **gli aspetti legati all'orientamento e all'accoglienza** all'ingresso nella struttura, comprensivi della segnaletica, della necessaria informazione generale sui servizi (orari e turni di dialisi, nomi dei responsabili, ecc.);
4. **gli aspetti legati alle strutture fisiche**: il comfort e la pulizia della struttura, dei servizi, delle sale di attesa;

5. **gli aspetti legati alle relazioni sociali e umane:** la personalizzazione e l'umanizzazione del trattamento, la capacità di rassicurazione, il rispetto della privacy, la cortesia e il rispetto della dignità, la valutazione psico-sociale, ecc.

6. **gli aspetti legati all'adeguatezza del trattamento dialitico:** Il valore del KT/V che esprime la dose di HD erogata in funzione della Clearance del dializzatore (K), del volume di distribuzione dell'Urea (V) e della durata della dialisi (T), secondariamente il valore dell'emoglobina, del potassio e del Pth.

SICUREZZA DELLE STRUTTURE E DEI PAZIENTI IN DIALISI

La salvaguardia della sicurezza dei pazienti e delle strutture dell'Ambulatorio è la premessa fondamentale delle attività di TRADES s.r.l.

Al fine di garantire che in ogni aspetto della operatività dell'Ambulatorio la sicurezza sia adeguatamente considerata come elemento prioritario, è stato implementato un piano della sicurezza, secondo la normativa vigente (L. 81/2008), che assicura:

- Il continuo miglioramento delle infrastrutture e degli impianti, garantito anche da costanti programmi di manutenzione e sorveglianza
- Un adeguato programma di formazione
- Adeguati sistemi di prevenzione e di allarmi
- Adeguate procedure di emergenza

Tutte le fasi che il paziente vive, dall'ingresso all'Ambulatorio all'uscita, sono pertanto valutate al fine di ridurre ogni eventuale rischio.

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

Presso l'Ambulatorio è disponibile materiale informativo sul trattamento di emodialisi, sulla dieta da seguire e sugli alimenti a basso, medio, alto contenuto di K, P, Ca, nonché quelli da evitare assolutamente.

In particolare al paziente e ai suoi familiari vengono fornite tutte le informazioni necessarie a comprendere lo scopo e i benefici del trattamento; i possibili rischi e gli inconvenienti; le modalità di intervento e le alternative possibili; le conseguenze del mancato trattamento; la durata del trattamento ed il regime assistenziale.

Il personale medico e paramedico, nonché la stessa Direzione, è sempre disponibile per ogni sorta di chiarimento richiesto dal paziente.

ASPETTI RELAZIONALI – COMPORTAMENTALI

TRADES s.r.l. garantisce ai propri utenti alcune regole di base del proprio personale sugli aspetti relazionali verso gli stessi:

- *La riconoscibilità*
Ossia l'individuazione personale di tutti i dipendenti attraverso la dotazione di un cartellino di riconoscimento (da portare in modo ben visibile), contenente il nome e il cognome del dipendente.
- *La presentabilità*
Sia attraverso l'utilizzo di un abbigliamento decoroso e pulito, ove non sia prevista un'apposita divisa (camice), sia ponendo una particolare attenzione alla cura personale, evitando forme di trascuratezza e/o eccentricità.
- *Comportamenti, modi e linguaggio*
Che dovranno essere tali da stabilire con il paziente un rapporto di fiducia e collaborazione. Il linguaggio utilizzato per le informazioni e le comunicazioni, sia scritte che verbali tra l'Ambulatorio e Paziente, dovrà essere chiaro e comprensibile.
Il personale affronterà con prontezza e disponibilità eventuali problemi che dovessero verificarsi ai pazienti.
- *Rispetto della privacy*
attraverso l'applicazione delle regole definite nel Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (UE) 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati.

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

In sintonia con la crescente sensibilità sulle problematiche ambientali e quelle relative alla sicurezza del trattamento emodialitico, TRADES s.r.l. si propone quale soggetto promotore di iniziative atte a migliorare sia l'impatto ambientale delle attività connesse ai trattamenti emodialitici sulla collettività, sia la sicurezza dei pazienti che utilizzano le strutture di TRADES s.r.l..

VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE

La relazione tra il servizio atteso, il servizio fruito e il servizio recepito e la soddisfazione dell'utenza è valutata periodicamente mediante la compilazione di questionari anonimi, in cui viene chiesto ai pazienti di esprimere il gradimento delle prestazioni e dei servizi erogati e la proposta di eventuali modifiche.

Costituiscono standard di qualità dei servizi forniti, gli indicatori qualitativi e quantitativi utilizzati da TRADES s.r.l. per misurare il grado di soddisfazione del Paziente (tempo di attesa, efficienza dell'assistenza, ecc.).

Fra questi, una particolare attenzione è stata posta da TRADES s.r.l. agli indicatori qualitativi che misurano la qualità *percepita* dal Paziente.

A tale scopo TRADES s.r.l. effettua un monitoraggio sulla qualità percepita che consiste nell'intervistare i pazienti ai quali viene chiesto di evidenziare il proprio livello di gradimento rispetto a domande relative alla qualità dei servizi e delle infrastrutture.

- Tabella dei Servizi valutati

1. Igiene e pulizia degli ambienti del Centro (servizi, sala di attesa, sala dialisi)
2. Ambiente e comfort (arredamento, tranquillità, ecc.)
3. Assistenza medica (bravura – disponibilità – gentilezza)
4. Informazioni ricevute dai medici sulla Terapia dialitica (uso di farmaci – alimentazione – attività fisica – abitudini quotidiane – eventuali visite di controllo)
5. Assistenza infermieristica (bravura – disponibilità – gentilezza)
6. Assistenza dialitica
7. Organizzazione del servizio per orari e turnazioni
8. Rispetto della riservatezza personale
9. Grado di soddisfazione del trattamento ricevuto (ricovero ambulatoriale)

Il monitoraggio sulla qualità dei servizi offerti consente di ottenere sia una misura del grado di soddisfazione dei clienti che un'individuazione delle aree critiche.

Sulla base dei risultati di tali rilevazioni vengono formulati dei programmi di miglioramento, il cui andamento è controllato attraverso l'osservazione di opportuni indicatori.

A fine anno il Responsabile Sistema Qualità (RSQ) provvede a relazionare i risultati conseguiti nell'anno precedente, nonché un loro confronto con gli standard prefissati, individuando sia le cause degli eventuali divari tra obiettivi e risultati ottenuti che le azioni correttive da porre in atto.

PRESENTAZIONE DEI RECLAMI

TRADES s.r.l. ha definito come obiettivo prioritario della propria politica la piena soddisfazione dei Clienti.

Il reclamo dei Clienti, che costituisce un chiaro segnalatore del disservizio, diventa perciò un momento di confronto, verifica e crescita che coinvolge tutto il Centro.

Infatti, nell'ambito della propria funzione e della propria responsabilità, tutto il personale di TRADES s.r.l. contribuisce al miglioramento continuo della qualità dei servizi forniti, mettendo a disposizione dei pazienti le proprie competenze.

Il reclamo è per TRADES s.r.l. un'occasione per verificare l'efficacia e l'efficienza del proprio Sistema Qualità.

Tutti i tipi di reclami o segnalazioni possono essere effettuati:

- Per telefono mediante il numero 081 5137358 dal Lunedì al Sabato
- Va fax mediante il numero 081 5137892 attivo dal Lunedì al Sabato
- e –mail: dialisitrades@email.it; dialisitrades@pec.it
- Per iscritto indirizzando a
TRADES – C.so V. Emanuele, Traversa Turner, n° 58, 84087 Sarno (Salerno)
- In forma verbale presso gli uffici dell'Amministratore Unico o direttamente al personale di turno

PROCEDURE DI INOLTRO DEI RECLAMI

Si suggerisce, affinché i reclami abbiano sollecita risposta, di riportare le seguenti informazioni:

- Nome e cognome del paziente che inoltra il reclamo
- Descrizione chiara e semplice dei fatti che hanno causato l'eventuale disservizio, indicando anche le presunte responsabilità

- Firma in calce al reclamo e data

TRADES s.r.l. si impegna a:

- Rispondere al paziente entro 3 giorni dal ricevimento del reclamo, mediante lettera
- Comunicare nella lettera di risposta al Paziente sia l'esito degli accertamenti compiuti sul disservizio segnalato, che le azioni intraprese.

TRADES s.r.l. garantisce la registrazione di ogni reclamo.

COPERTURA ASSICURATIVA PER DANNI ALLE PERSONE

TRADES s.r.l. è coperto da idonea garanzia assicurativa con primaria compagnia, finalizzata a risarcire a terzi i danni verificatesi all'interno del Centro. I danni ammessi al risarcimento si intendono per eventuali infortuni al paziente e al personale dipendente.

ONERI A CARICO DEL PAZIENTE

L'Ambulatorio di Emodialisi eroga trattamenti emodialitici a pazienti con insufficienza renale cronica in fase terminale, cioè dialitica, in regime di accreditamento istituzionale presso la Regione Campania.

Il trattamento è totalmente a carico del SSN: l'erogazione del servizio si attiva mediante impegnativa emessa dal proprio medico di medicina generale a cadenza mensile. Sull'impegnativa è riportato il numero di dialisi presuntivo derivante dal programma dialitico stilato dal medico di turno per ciascun paziente.

VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta è sottoposta a verifica/aggiornamento ogni anno.

I pazienti saranno portati a conoscenza di eventuali revisioni della *Carta* tramite gli strumenti indicati al capitolo che tratta dell'*informazione alla Clientela*.

NUMERI UTILI

Ai Pazienti viene fornita una CARD D'EMERGENZA recante, fra l'altro, i nomi ed i numeri telefonici degli specialisti reperibili.

