

AMBULATORIO DI EMODIALISI "NEPHROS S.r.l."

NEPHROS S.r.l.

Mugnano di Napoli
Corso Italia, 110 Cap -80018-

CARTA DEI SERVIZI

Gentile Ospite,

abbiamo il piacere di presentarLe la nostra "Carta dei Servizi". Questo strumento, grazie anche alla Sua gentile e preziosa partecipazione, ci consente di migliorare la qualità dei servizi offerti.

A tal fine La invitiamo a compilare, in modo anonimo, il questionario sul "Grado di soddisfazione dell'Utente" che troverà sul retro della presente Carta dei Servizi. Potrà così esprimere il suo giudizio e proporre le Sue osservazioni sui servizi offerti. Ogni Sua indicazione sarà presa in esame per venire incontro, nel modo più completo possibile, alle attese ed esigenze dei nostri ospiti.

Obiettivo della nostra quotidiana attività è offrirLe una qualificata assistenza attraverso la competenza, la professionalità e l'umanità di coloro che, a vario titolo, operano all'interno della nostra organizzazione.

La preghiamo di leggere con attenzione questa carta dei servizi che illustra i vari aspetti della vita della nostra struttura.

Nel ringraziarLa per la fattiva collaborazione, consideri il nostro personale a Sua disposizione per ogni informazione ed esigenza non illustrate nella Carta dei Servizi.

Cordialmente

La direzione

Ragione Sociale

Sede:

Tel.

Email:

NEPHROS S.r.l.

80018 Mugnano di Napoli Corso Italia, 110

081/7121162(centralino), fax 081 7131801

nephros@libero.it

Amministratore:

Direttore Sanitario:

Dott.ssa Raffaelina Franco

Dott.ssa Maria De Luca

SOMMARIO

Premessa

SEZIONE PRIMA

Cenni storici e fini istituzionali

SEZIONE SECONDA

Informazioni sulla struttura e i servizi erogati

SEZIONE TERZA

Standard di qualità

SEZIONE QUARTA

Informazioni Utili sulla Dialisi

PREMESSA

Che cosa è la Carta dei Servizi

La “Carta dei Servizi” dell’Ambulatorio di Emodialisi Nephros è essenzialmente rivolta agli Utenti per facilitare l’utilizzo dei servizi offerti. Inoltre può essere considerata uno strumento a tutela del diritto alla salute, in quanto attribuisce al Cittadino-Utente la possibilità di un controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità e all’Ente erogatore di orientare le attività e i servizi.

La Carta dei Servizi è la sintesi dinamica, aggiornata periodicamente, di ciò che l’Ente erogatore è in grado di offrire e di quello che vorrà essere nell’immediato futuro.

Pertanto, la Carta dei Servizi è un documento nel quale l’utente troverà:

- la presentazione della Nephros e la dichiarazione dei propri fini istituzionali e dei principi fondamentali ai quali intende uniformare l’erogazione dei propri servizi;
- le informazioni utili per fruire in maniera agevole delle prestazioni e dei servizi dell’Ente erogatore;
- la presentazione, sotto forma di standard di qualità e di impegni programmatici, degli obiettivi che intende raggiungere;
- le modalità con le quali si assicura la tutela del cittadino utente rispetto ai disservizi;
- le modalità di verifica degli impegni assunti.

La Carta dei Servizi della NEPHROS

Con la Carta dei Servizi la *Nephros* mette a disposizione dell’utente (ospite e suoi familiari) un idoneo strumento per conoscere con chiarezza i servizi socio-sanitari offerti e per essere informati su tutta l’organizzazione generale della stessa struttura.

Nella Carta dei Servizi sono messi in evidenza non solo la natura e la qualità dei servizi che la *Nephros* è in grado di offrire, ma anche gli obiettivi e i traguardi che la struttura intende raggiungere.

Tutto il personale della *Nephros* lavora per garantire che le proprie attività siano in sintonia con le esigenze del paziente, in un’ottica di progressiva evoluzione dei servizi erogati, anche in base a suggerimenti e consigli del singolo utente.

La Carta dei Servizi è quindi da interpretare in chiave dinamica, la Direzione della *Nephros* si impegna ad aggiornarla con cadenza triennale.

La presente edizione della Carta dei Servizi è stata Elaborata e redatta da

Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione **Orlando Mele**

Con la speciale collaborazione del

Presidente del CDA **Dott.ssa Franco Raffaelina**

Responsabile del Sistema Qualità **Ing. Annalisa Buonfantino**

Con i contributi interni di:

Direttore Sanitario **Dott.ssa Maria De Luca** e di tutti gli operatori della Nephros

Con i contributi esterni di:

Associazione dei pazienti emodialitici **ANERC**

Associazione di categoria: **A.R.C.A.D.E.**

SEZIONE PRIMA

Cenni storici e fini istituzionali

1.1 Cenni storici

L'attività dell'Ambulatorio Nephros offre supporto al Sistema Sanitario Regionale erogando servizi di emodialisi da più di 40 anni.

Con l'avvento di nuove e sempre più complesse Leggi che regolano le attività di erogazione di servizi sanitari, la Nephros si è dotata di nuove risorse umane e strumentali, creando una nuova organizzazione interna tesa a garantire la sicurezza, la qualità e l'efficacia delle prestazioni erogate.

Nel 2013 cambia la compagine sociale e la NEPHROS entra nel Consorzio Vesuvius scarl Consorzio di Imprese Sanitarie. Si avvia, in tal modo, un processo innovativo che, alimentato dalla crescita di idee, iniziative e nuove metodologie assume una identità organizzativa più complessa e dinamica, nella continua ricerca di soluzioni che conciliano la regolarizzazione normativa con il soddisfacimento dei bisogni di ogni singolo paziente.

Nel 2021 infine la Nephros ha ampliato la propria autorizzazione sanitaria diventando un centro dialisi da 25 posti rene.

La Nephros oggi intende orientare le proprie strategie ed i propri sforzi organizzativi verso il miglioramento della qualità dei servizi offerti, allo scopo di renderli più efficienti, efficaci e tempestivi e, soprattutto, più vicini alle esigenze di quanti ne usufruiscono.

1.2 Politica Aziendale

La missione del Centro emodialisi "NEPHROS srl" è volta ad erogare servizi ambulatoriali di emodialisi con elevati livelli qualitativi di organizzazione e prestazione, garantendo al paziente accoglienza, cortesia, affidabilità ed assistenza.

I valori a cui si ispira la nostra struttura sono:

- **AFFIDABILITA'** nei confronti dei nostri pazienti: Non solo perseguire l'eccellenza delle prestazioni sanitarie, intesa come perfetta esecuzione, ma essere sempre all'altezza delle aspettative degli utenti costruendo delle relazioni trasparenti nel rispetto dell'etica e del valore della persona.
- **SICUREZZA**: assicurare ad ogni persona che presta servizio presso la struttura di operare in un ambiente di lavoro sicuro e confortevole.
- **SOSTENIBILITA'**: gestire in maniera razionale e sostenibile le risorse naturali e l'energia collegate ai processi di lavoro, consente di valorizzarne l'impiego riducendone gli sprechi e gli effetti inquinanti, in linea con la condizione di uno sviluppo in grado di assicurare il soddisfacimento dei bisogni della generazione presente senza compromettere la possibilità delle generazioni future di realizzare i propri
- **INNOVAZIONE** : creare nuove soluzioni, aprendosi ad un processo fatto di nuove tecnologie al fine di migliorare e velocizzare i processi

Sulla base di tali valori, la Direzione durante lo svolgimento della propria attività si impegna a:

- assicurare servizi di elevata qualità, sicurezza, basso impatto ambientale, continuità e comunicare con tutte le parti interessate mediante logiche e mezzi trasparenti;
- Verificare e monitorare in maniera continuativa la qualità del trattamento dialitico per ciascun Paziente; Controllare in maniera continuativa lo stato di salute complessivo dei Pazienti durante l'evoluzione naturale della malattia
- Garantire il continuo monitoraggio dei requisiti organizzativi, strutturali e tecnologici/impiantistici previsti dalla normativa cogente in materia di autorizzazione all'esercizio ed accreditamento istituzionale;
- Conseguire la piena soddisfazione dei propri pazienti e di tutte le parti interessate garantendo la tutela della riservatezza, integrità e disponibilità delle informazioni;
- il miglioramento continuo dei processi e dei servizi;
- offrire ai lavoratori un ambiente sicuro riducendo i rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori, in particolare:
 - a. prevenire gli infortuni e le malattie professionali approfondendo ogni sforzo per garantire le migliori condizioni di operatività;
 - b. prevenire i rischi alla fonte, cioè in fase di progettazione, scelta dei materiali, individuazione dei metodi e delle tecnologie;
 - c. tutelare la salute dei lavoratori attraverso il continuo monitoraggio sanitario e la sua valutazione.
- prevenire mitigare e minimizzare gli impatti ambientali negativi generati dai processi di lavoro, tramite:
 - d. la gestione virtuosa dei rifiuti prodotti, in conformità a quanto stabilito dalla normativa cogente in vigore;
 - e. la riduzione dei consumi delle risorse energetiche con iniziative di sensibilizzazione del personale ad adottare comportamenti a basso impatto ambientale
- assicurare la consapevolezza del personale sugli impatti ambientali e i rischi per la salute e la sicurezza generati dai processi di lavoro:
 - f. promuovendo attività di formazione ed informazione;
 - g. coinvolgendo tutte le risorse rendendole consapevoli dei loro obblighi individuali e dell'importanza di ogni loro singola azione per il raggiungimento dei risultati attesi e della loro responsabilità.
- condividere all'interno della struttura le conoscenze e le esperienze significative maturate, con lo scopo specifico di sviluppare costantemente la capacità organizzativa complessiva

Le politiche per la qualità non costituiscono pertanto un mero adeguamento alla normativa vigente bensì una fonte di ispirazione nelle scelte di valore che orientano il nostro lavoro quotidiano.

1.3 Principi Fondamentali

L'organizzazione della Nephros è tale da assicurare il rispetto della dignità e della libertà personale, della riservatezza, dell'individualità e delle convinzioni religiose.

La Nephros, allo scopo di garantire, oltre che la tutela della salute, i diritti della Persona, si ispira ai principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995, relativi a:

Eguaglianza: Deve essere rispettata, in tutti i momenti del vivere quotidiano, la dignità della persona senza distinzione di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua e opinioni politiche. Il personale della Nephros prende in considerazione l'individuo come "persona", cui offrire l'assistenza di cui necessita, consapevole di svolgere un servizio "vitale" che come tale deve essere prestato a tutti coloro che lo necessitano, senza discriminazione di alcun genere.

Imparzialità: Devono essere evitati atteggiamenti di parzialità e ingiustizia, ossia trattamenti non obiettivi nei confronti degli utenti.

Partecipazione: Viene assicurata l'informazione, la personalizzazione e l'umanizzazione del servizio, attraverso meccanismi di partecipazione diretta e controllo da parte del cittadino/utente. L'utente ha la possibilità di accertarsi della qualità dei servizi dell'Ambulatorio, sia personalmente che attraverso le Associazioni di tutela del Cittadino

Continuità: Il servizio deve essere assicurato in maniera regolare e continuativa tranne nei casi in cui le astensioni da esso siano regolate o annunciate ufficialmente dalle leggi o rientrino negli aspetti organizzativi del servizio.

Diritto di scelta: L'Utente può scegliere liberamente sul territorio nazionale la struttura sanitaria a cui desidera accedere.

Efficienza ed efficacia: L'organizzazione e l'erogazione dei servizi si uniformano a criteri di efficienza ed efficacia. La Direzione della Nephros si impegna ad adottare misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi

1.4 Garanzie e tutela dell'Utente

La Direzione della Nephros fornisce agli utenti le seguenti garanzie:

Informazione - Accoglienza - Tutela - Partecipazione

Tali funzioni sono assicurate dalla Direzione attraverso i propri uffici. L'attività è anche rivolta all'esterno (nel fornire informazioni all'utenza), ma soprattutto all'interno (per la valutazione dell'efficienza ed efficacia dei servizi).

Informazione

La funzione relativa all'informazione è svolta dalla Direzione Sanitaria o suo delegato. Questa funzione assicura all'utente (o suo familiare) la piena conoscenza delle prestazioni, attività e servizi offerti dalla Nephros.

Accoglienza

L'accoglienza all'interno della Nephros è svolta dal personale amministrativo e dal personale sanitario.

Il suddetto personale instaura con l'utente un rapporto di fiducia tale da ascoltare e comprendere le sue aspettative e i suoi bisogni allo scopo di limitarne i disagi.

Tutela

La funzione relativa alla Tutela dell'utente è assolta attraverso i seguenti strumenti:

- La Direzione Generale che attiva le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi, riceve i reclami e ne garantisce la gestione e le eventuali azioni correttive.
- Regolamento per l'individuazione delle procedure di accoglimento e definizione delle segnalazioni e dei reclami.

Partecipazione

La Nephros intende attivare un sistema di iniziative atte a favorire l'interazione tra L'Ente stesso e l'utenza; favorisce inoltre all'interno della propria struttura la presenza e l'attività di Organismi di Volontariato e di Tutela dei Diritti degli utenti.

La funzione della partecipazione viene realizzata attraverso le seguenti modalità:

- messa a disposizione di spazi adeguati per le associazioni di Volontariato e di Tutela;
- predisposizione di progetti operativi per favorire l'adeguamento della struttura e delle prestazioni erogate alle esigenze dell'utente;
- rilevazioni periodiche del gradimento dei servizi da parte dell'utente;
- pubblicazione della relazione periodica relativa ai dati raccolti su informazioni, reclami e suggerimenti.

SEZIONE SECONDA

Informazioni sulla struttura e i servizi erogati

2.1 Presentazione del contesto territoriale ed ubicazione**Contesto territoriale**

La Nephros è situata nell'area del comune di Mugnano di Napoli, su Corso Italia 110, a circa 500 m dalla Circunvallazione Esterna e a circa 3 km dalla stazione della metropolitana collinare di Chiaiano.

La struttura è situata in un'area di grande tranquillità, nel complesso immobiliare della Casa di Cura Villa Dei Fiori, perfettamente equipaggiata per il comfort e la sicurezza degli ospiti.

Ubicazione, recapiti e mezzi di trasporto.**Principali recapiti telefonici**

- **Centralino** 081/7121162
- **fax** 081/7131801
- **Centralino "Villa dei Fiori"** 081/7131399
- **Indirizzo e-mail** nephros@libero.it

Come raggiungerci: ubicazione e mezzi di trasporto

La localizzazione dell'Ambulatorio NEPHROS, posto a breve distanza dal centro di Napoli, consente un facile accesso, utilizzando mezzi sia pubblici che privati.

**SERVIZIO TRASPORTO PAZIENTI**

Per l'accompagnamento dei pazienti non autosufficienti e non automuniti la Nephros mette a disposizione il servizio di trasporto privato.

AUTOBUS:**Partendo da Napoli - Zona Centro**

- da Metro Chiaiano, Linea 162 NERO - Direzione Giugliano
- da P.za Dante, Linea 460 - Direzione Giugliano (Notturmo)
- da P.za Carlo III°, Linea M5 NERO - Direzione Giugliano
- da P.za Garibaldi, Linea M4 - Direzione Qualiano

Partendo da Napoli - Zona Vomero:

- da Cardarelli, Linea T70 - Direzione Villa Literno
- da Cardarelli, Linea M78 NERO - Direzione Giugliano



**METROPOLITANA COLLINARE:**

Da P.zza Vanvitelli in direzione Piscinola/Secondigliano:

Stazioni intermedie:

P.zza Medaglie d'Oro, Montedonzelli, Rione Alto, Policlinico, Colli Aminei, Frullone/San Rocco, Scendere alla fermata di Chiaiano e proseguire con la navetta, Linea 162 NERO o Linea M5 NERO fino alla casa di Cura "Villa dei Fiori" per Mugnano di Napoli.

RADIOTAXI: Tel. 081 - 5515151 oppure 081 - 5707070
con servizio prenotazione ore notturne e festivi

**AUTOMOBILE:**

Provenienza da Autostrada A16 - casello di Napoli -
superstrada direzione Casoria - proseguire sino alla rotonda di
Villaricca - girare a sinistra su Corso Italia fino a raggiungere la
casa di Cura "Villa dei Fiori".

Parcheggi

Sono disponibili idonei parcheggi gratuiti ed a pagamento. Le autovetture devono essere parcheggiate nelle specifiche aree. Le auto in sosta al di fuori di detti spazi, sono soggette a rimozione forzata.

2.2 Caratteristiche della struttura

L'ambulatorio di Emodialisi è in grado di fornire ai Pazienti prestazioni specialistiche in tema di diagnosi e di terapia durante la fase della terapia dialitica sostitutiva.

Il centro è regolarmente autorizzato, ai sensi della DGRC n. 3958 e s.m.i., per l'erogazione di attività di emodialisi in struttura ambulatoriale per n. 25 posti rene totali (di cui 2 contumaciali) ed è Accreditata con il Sistema sanitario Nazionale.

I pazienti HCV positivi, che presentino segni clinici e/o sierologici di potenziale infettività, sono dializzati su apparecchi dedicati, identificati con segni indelebili, adottando al contempo le precauzioni universali emanate dai CDC di Atlanta e le misure specifiche.

I pazienti Hbs Ag positivi sono dializzati in locali attrezzati con spogliatoio, disbrigo settico e servizi igienici separati.

Per garantire elevati livelli di sicurezza e confort, l'ambulatorio cura tutti gli aspetti strutturali e tecnologici sia nella fase di realizzazione che nella fase di controlli preventivi degli standard.

La struttura è stata recentemente ristrutturata ampliando la propria capacità produttiva al doppio dei posti rene. L'intera struttura è stata riprogettata e realizzata puntando ad una nuova concezione moderna capace di distaccarsi da usi ed abitudini passati, puntando ad uno sviluppo innovativo. **Tale ampliamento è stato accompagnato da una procedura di innovazione del processo produttivo attraverso l'acquisto di impianti e strumentazione ad alto contenuto tecnologico** progettati e realizzati secondo le prescrizioni di Legge e di buona tecnica, tese a garantirne la sicurezza, la continuità e la perfetta funzionalità

Sia gli impianti che le apparecchiature sono sottoposti a controlli ed interventi di manutenzione periodici programmati, diretti a garantirne la sicurezza, la funzionalità e la precisione di esecuzione nella loro funzionalità.

Caratteristiche igienico-sanitarie e logico-funzionali

L'ambulatorio NEPHROS, per le caratteristiche dimensionali, tecnologiche, funzionali ed organizzative, rispetta tutti gli standard richiesti dalla normativa vigente (Delibera Giunta Regionale Campania n. 7301 del 31.12.2001).

I percorsi dei pazienti sono ben distinti dai percorsi del personale e dal materiale in entrata e/o in uscita.

I percorsi dei pazienti in contumacia sono indipendenti ed autonomi.

I percorsi del personale sono differenziati rispetto a quelli dei pazienti.

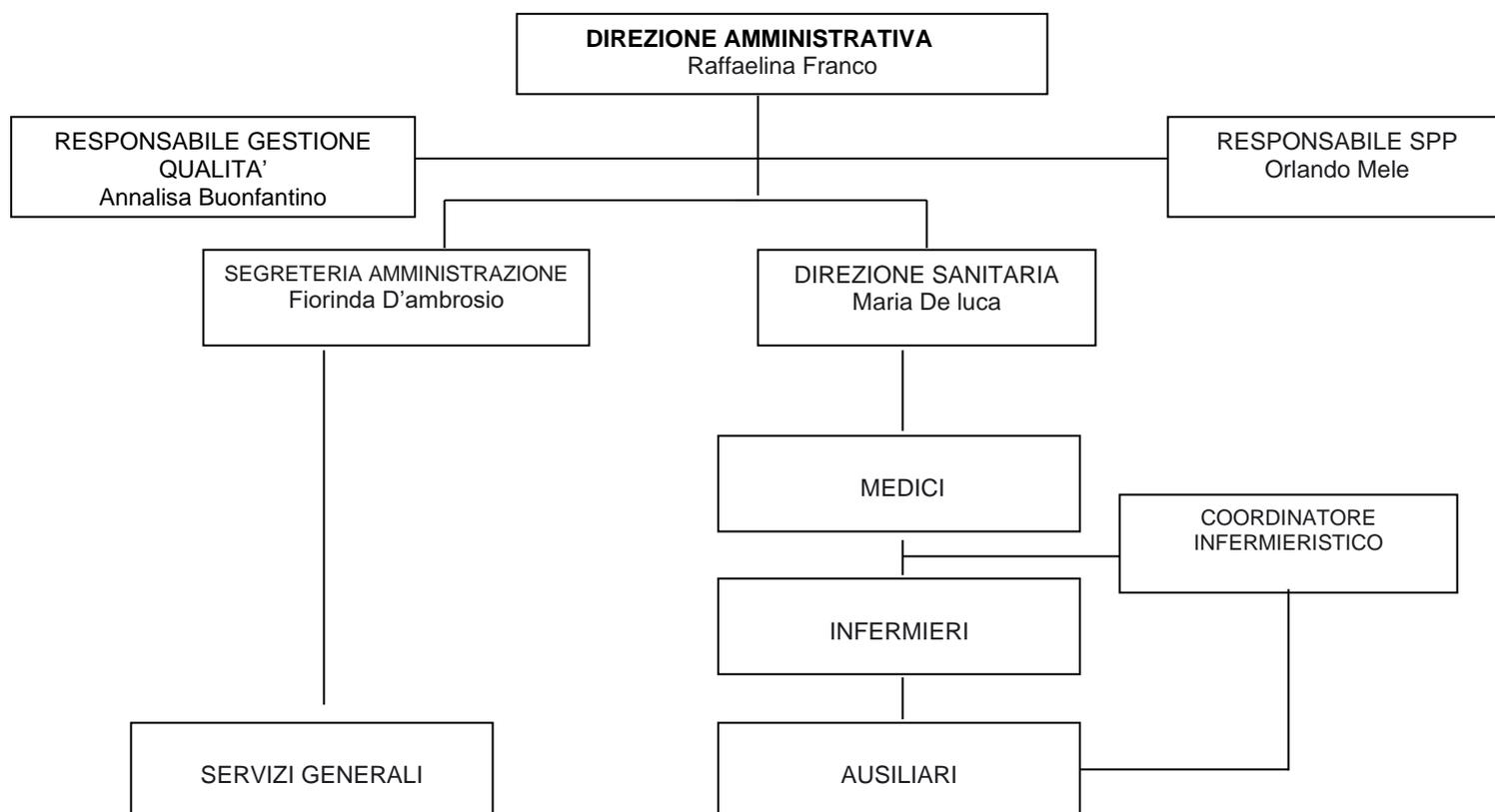
I percorsi del materiale in entrata (pulito) e quello in uscita (sporco) sono distinti e non si incontrano mai.

il microclima è continuamente monitorato mediante controlli periodici.

L'aspetto igienico è tenuto sotto controllo oltre che da un'attenta pianificazione della sanificazione, dai rilievi microbiologici periodici.

2.3 Modalità organizzative

L'Organizzazione e le Risorse Umane



DIREZIONE TECNICO-AMMINISTRATIVA

Direttore Amministrativo
Responsabile Sistema Qualità
Responsabile ufficio tecnico e SPP
Segreteria

Raffaelina Franco
Annalisa Buonfantino
Orlando Mele
Fiorinda D'ambrosio

ORGANIZZAZIONE SANITARIA

Direttore Sanitario
Medici

Maria Deluca
Gabriele Del Gado
Marco Buonfantino
Carla Michini
Giuseppe De Renzis
Rosaria Fruttaldo
Pasquale Tramontano

**ORGANIZZAZIONE
INFERMIERISTICA**

Coordinatore Infermieri
Coordinatore Infermieri

Rocco Santoro
Vincenzo Fera

Infermieri Professionali

Saverio Iecce
Enrico D' Enrico
Andrea Vasto
Giuseppe Di Maso
Armando Paudice
Gianluca Napolitano
Giacomo Bruno
Vincenzo Vallifuoco
Maria Grimaldi
Giulia Baiano
Ilenia Ruggero
Barbara Marigliano

Ausiliari Socio Sanitari

Pasquale Parente

2.4 Erogazione del servizio. Informazioni per Pazienti e familiari

Accoglienza.

L'accesso ai servizi della NEPHROS avviene attraverso la richiesta diretta del paziente, su prescrizione medica.

Nella fase di accettazione, il nuovo paziente, segue due iter, distinti e correlati, sviluppati in maniera parallela:

- l'iter clinico
- l'iter amministrativo.

L'iter clinico di accettazione del paziente è eseguito dai Medici dell'Ambulatorio con il coordinamento e la supervisione della Direzione Sanitaria ed è finalizzato alla rilevazione dei dati clinici ed anamnestici necessari all'individuazione del suo stato di salute generale e nefrologico.

In base ai risultati dell'iter clinico di accettazione, infatti, la Direzione Sanitaria stabilisce i requisiti necessari per la corretta impostazione del trattamento emodialitico, del relativo monitoraggio e delle modalità operative.

In questa fase, il Direttore Sanitario, o un Medico da quest'ultimo incaricato, sottopone a "**visita medica**" il nuovo paziente ed esamina tutta la documentazione sanitaria già in suo possesso. I

pazienti che si rivolgono al nostro Ambulatorio, infatti, hanno già seguito l'iter diagnostico con relativa indicazione al trattamento emodialitico, supportata dalla documentazione clinica necessaria. Se le informazioni non risultano esaustive, il Direttore Sanitario e/o il Medico incaricato richiedono l'effettuazione di ulteriori analisi e accertamenti in base ai criteri stabiliti dal Protocollo interno e alla propria specifica competenza, al fine di ottenere il quadro clinico attuale del paziente sufficientemente definito.

Durante l'iter clinico di accettazione del paziente, il Direttore Sanitario e/o il medico incaricato sottopone al nuovo paziente il modello di "**Consenso Informato al Trattamento Dialitico**", fase questa, in cui vengono illustrati chiaramente i contenuti del trattamento e assicurando che l'informazione fornita sia chiara e completa, in ordine al tipo e alle finalità del trattamento, alle possibili alternative terapeutiche e ai rischi connessi.

Completato l'iter clinico di accettazione, il nuovo paziente è inserito nel "**Piano Trattamenti**" consistente nell'attribuzione della postazione di dialisi (codice rene e tipologia di filtro) e del turno di trattamento.

I trattamenti emodialitici sono erogati presso la struttura articolandone l'esecuzione su quattro turni con orari stabiliti divisi nel seguente modo:

- giorni pari (martedì, giovedì, sabato) mattina dalle 7 alle 11
- giorni pari (martedì, giovedì, sabato) pomeriggio dalle 13 alle 17
- giorni dispari (lunedì, mercoledì, venerdì) mattina dalle 7 alle 11
- giorni dispari (lunedì, mercoledì, venerdì) pomeriggio dalle 13 alle 17
- giorni dispari (lunedì, mercoledì, venerdì) sera dalle 19 alle 23
- domenica mattina dalle 8 alle 14 per i trattamenti supplementari

L'assegnazione del turno a ciascun paziente, documentato utilizzando il Piano Trattamenti, è effettuato in base alle disponibilità dei turni e tenendo in considerazione le specifiche esigenze del paziente. Il turno assegnato è comunicato dalla segreteria amministrativa al paziente, in fase di inserimento, al termine dell'iter clinico e amministrativo di accettazione. Le eventuali modifiche alla pianificazione dei trattamenti sono sempre tempestivamente comunicate ai pazienti interessati.

In fase di inserimento nel Piano Trattamenti, inoltre, per ciascun paziente preso in carico viene avviata la predisposizione della "**Scheda Dialitica Personale**". Tale scheda riporta i dati identificativi del paziente, i dati caratteristici del trattamento dialitico praticato, nonché l'annotazione di eventuali problematiche interdialitiche e della terapia in atto. La scheda è, infatti, consegnata al paziente in caso di trasferimento estivo, di ricovero presso altra struttura, su richiesta in caso di emergenza.

Quale ulteriore caratteristica qualificante del servizio sanitario erogato, il nostro ambulatorio fornisce ai pazienti in carico il "**Cartellino Dialitico Personale**" che riporta i dati essenziali di sintesi della terapia dialitica praticata. Tale cartellino, predisposto nelle prime fasi di avvio del trattamento in base ai dati riportati nella Scheda Dialitica Personale, è consegnato in formato idoneo ad essere portato con sé dal paziente. Il Cartellino Dialitico Personale ha lo scopo principale di facilitare l'intervento in una eventuale situazione di necessità e/o emergenza che si può verificare in qualunque momento della vita quotidiana del paziente, fornendo

immediatamente le informazioni essenziali relative alla “condizione di persona in trattamento dialitico” e dando la possibilità a chi interviene di contattare l’ambulatorio per avere tutte le ulteriori necessarie informazioni del caso. Il Cartellino è ritirato, aggiornato e riconsegnato al paziente solo in caso di intervenute modifiche ai dati riportati.

Iter amministrativo Parallelamente all’iter clinico è previsto un iter di tipo amministrativo, affidato prevalentemente alla Segreteria amministrativa, in cui vengono raccolti tutti i dati e le informazioni necessarie per gli adempimenti di tipo amministrativo, contenuti nella seguente “Check list iter amministrativo”

Dati anagrafici paziente		
Nome _____ Cognome _____		
Nato a _____ il _____		
Residenza _____		
Domicilio _____ tel. _____		
Dati ASL di appartenenza		
ASL _____ Distretto _____		
Documentazione da acquisire		
Tipologia di documento	Acquisito	Annotazioni
<input type="checkbox"/> Fotocopia Carta di Identità		
<input type="checkbox"/> Fotocopia del Codice Fiscale		
<input type="checkbox"/> Fotocopia Tessera Sanitaria		
<input type="checkbox"/> Fotocopia Tesserino di Esenzione		
<input type="checkbox"/> Certificato di residenza (in originale)		
<input type="checkbox"/> Certificato di esistenza in vita (in originale)		
Consegnato modulo documentazione richiesta dalla ASL? SI' <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		
Consegnata nota informativa sulla privacy (D. Lgs. 196/03)? SI' <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		
Firmato consenso al trattamento dei dati sensibili (D. Lgs. 196/03)? SI' <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		
Acquisito consenso informato al trattamento dialitico? SI' <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		
Note:		

In questa fase vengono illustrate al nuovo paziente le modalità organizzative generali dell’ambulatorio, consegnata la “Carta dei Servizi”, illustrandone i contenuti essenziali e fornita ogni informazione utile a facilitare l’inserimento del nuovo utente all’interno di NEPHROS.

Oneri a Carico del paziente

Il centro di dialisi Nephros srl è accreditato con il Servizio Sanitario Regionale.

Il paziente, residente in Italia, per usufruire del SSN, deve presentare i seguenti documenti:

- Documento di identità
- Tessera sanitaria
- Codice fiscale
- Impegnativa compilata dal medico curante

L'utente, in qualità di paziente nefropatico con proprio codice esenzione 023, è inoltre esente dal pagamento della quota ricetta.

Durante il colloquio di accettazione al paziente saranno fornite tutte le informazioni affinché l'impegnativa risulti compilata correttamente, in particolare la prescrizione del medico deve contenere le seguenti indicazioni :

- Nome, cognome, età dell'assistito (data di nascita);
- Codice fiscale dell'assistito, con la specificazione del diritto di esenzione dal pagamento della prestazione;
- Tipo della prestazione richiesta;
- Quesito diagnostico;
- Timbro e firma del medico;
- Data

Rapporti con i centri trapianto

Quale ulteriore servizio di assistenza fornito ai pazienti in trattamento, il nostro Ambulatorio cura la gestione dei rapporti con i Centri Trapianti, in accordo agli indirizzi ed alle disposizioni normative stabilite dagli Organismi Istituzionali preposti. Tale attività consiste essenzialmente nel fornire ai pazienti, per i quali siano presenti le condizioni cliniche per poter essere sottoposti al trapianto d'organo, tutte le informazioni e il supporto clinico e organizzativo per facilitare l'iter di accesso al trapianto.

La gestione di tale attività è affidata ai Medici che, operando in collaborazione con la Direzione Sanitaria, predispongono e tengono aggiornato il "**Promemoria scadenze per invio sieri a Centri Trapianti**". Tale documento riporta l'identificazione dei Centri Trapianti con i quali sono in essere rapporti di interazione, stabilita in base all'elenco nazionale dei Centri pubblicato dal Ministero della Salute, le frequenze abituali che ciascun Centro richiede per l'invio dei sieri e l'indicazione sintetica delle analisi cliniche da richiedere ai pazienti in lista attiva.

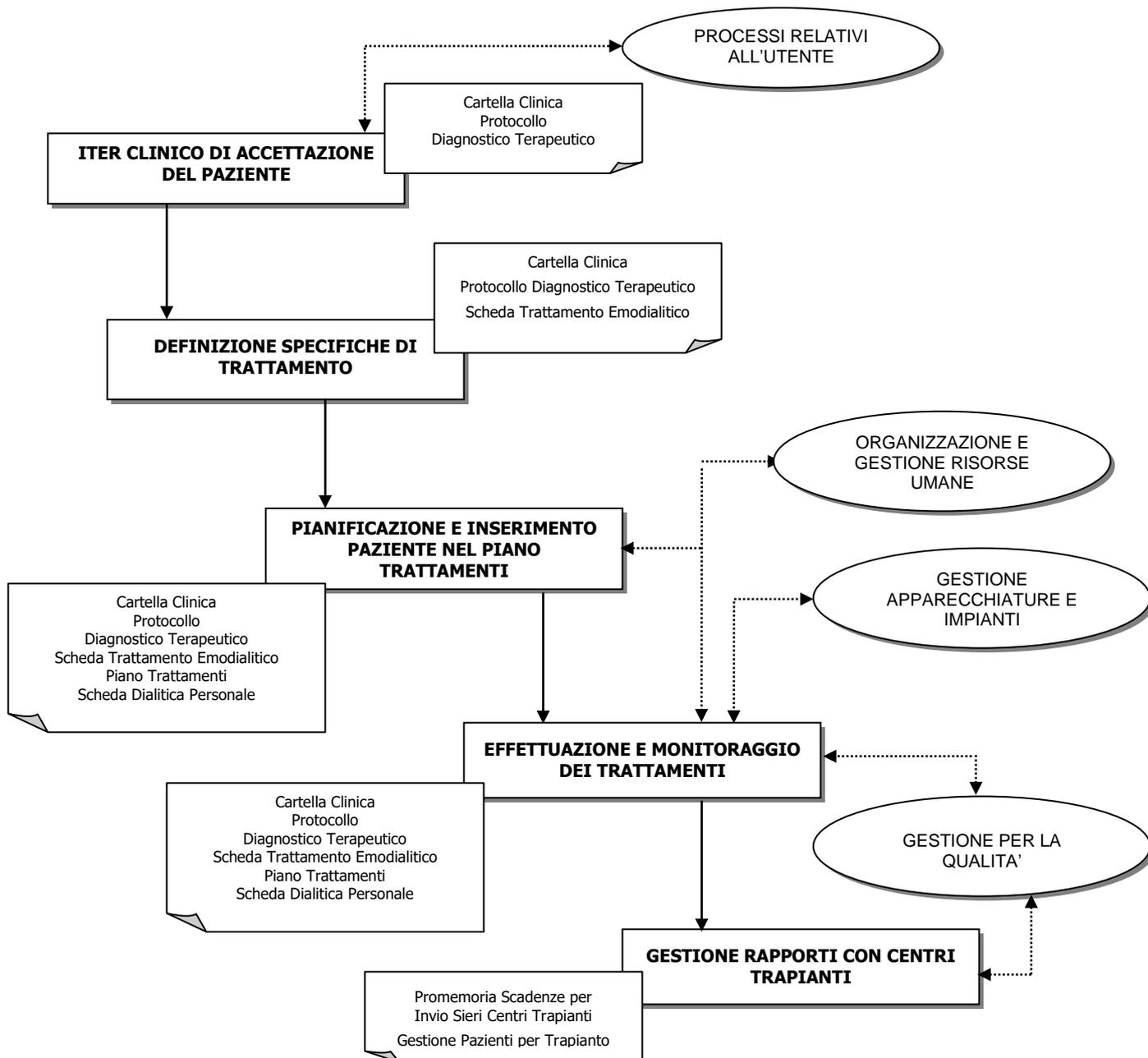
Per seguire e tenere sotto controllo la storia e lo stato di avanzamento dell'iter di accesso al trapianto di ciascun paziente è, inoltre, predisposto e aggiornato il prospetto "**Gestione Pazienti per Trapianto**". Tale prospetto consente di individuare i Centri Trapianti presso i quali ciascun paziente ha scelto di avviare la procedura di inserimento in lista d'attesa e di seguirne l'evoluzione, mediante la registrazione delle date relative alle fasi essenziali dell'iter previsto (avvio procedura, invio documentazione per bilancio pretrapianto, visita presso il Centro, inserimento in lista attiva).

In tutte le fasi dell'iter di accesso al trapianto d'organo, il personale medico dell'Ambulatorio supporta i pazienti nella relazione con i Centri Trapianti, anche interfacciandosi direttamente con i referenti dei diversi Centri, per fornire tutto quanto richiesto per l'inserimento e il mantenimento in lista attiva (documentazione, invio sieri, informazioni cliniche, risultati analisi,

ecc.). Tutti gli scambi e le comunicazioni tra l'Ambulatorio e i Centri Trapianti sono effettuate seguendo le modalità operative e documentali stabilite dagli stessi.

Schema delle fasi del processo di erogazione del servizio

DIAGRAMMA DI FLUSSO



SEZIONE TERZA**Standard di qualità****3.1 Impegni e Programmi****Premessa**

La Carta dei Servizi è lo strumento d'interfaccia tra la Nephros e gli Utenti. In questo senso il suo compito non è solo informativo, ma attribuisce a questi ultimi un reale potere di controllo sulla qualità delle prestazioni erogate.

In particolare la Nephros:

- adotta standard di qualità del servizio;
- rende pubblici gli standard, ed anche gli impegni o i programmi di miglioramento che si assumono nel breve/medio termine, informandone l'Utente;
- verifica il rispetto degli standard e riconosce all'utente lo stesso diritto di verifica;
- verifica il grado di soddisfazione dell'Utente;
- assicura all'Utente stesso la possibilità di reclamare, in tutti i casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard dichiarati, o che sono stati lesi i principi informativi della carta dei servizi e i diritti stessi dell'Utente.

Gli standard di qualità di seguito esposti rappresentano il risultato degli investimenti fatti negli anni dalla Nephros per la gestione dei Servizi e delle relazioni con gli Utenti. Essi riguardano essenzialmente le caratteristiche e le modalità di erogazione dei servizi, privilegiando l'evidenziazione degli aspetti organizzativi specifici, più facilmente percepibili dall'Utente. In questo modo l'Utente può interagire concretamente con la struttura per il soddisfacimento dei bisogni di salute.

Il Personale

Il personale sanitario ed infermieristico assiste l'utente durante tutta la fase di erogazione della prestazione, sia sul versante del controllo del trattamento, sia sull'assistenza materiale di cui necessita ogni paziente. La NEPHROS si impegna ad assicurare la massima competenza del personale, attraverso una serie di procedure tese garantire un ottimo livello di professionalità, competenza e capacità operative.

- L'individuazione delle risorse tiene conto dei requisiti normativi vigenti relativi alle tipologie dei servizi offerti.
- L'adeguatezza delle risorse disponibili all'interno dell'organizzazione è verificata annualmente nell'ambito delle attività di controllo e formazione.
- Al fine di assicurare le competenze necessarie e la consapevolezza della rilevanza e dell'importanza delle attività svolte da ciascuna funzione nel raggiungimento degli

obiettivi per la sicurezza e la qualità delle prestazioni erogate, sono definite opportune attività di formazione, aggiornamento e addestramento operativo.

Comunicazione

Informazioni agli utenti

Curare la comunicazione e il dialogo qualifica il rapporto con l'Utente e migliora l'efficienza dei servizi offerti. A tal riguardo la Direzione della NEPHROS promuove periodicamente lo sviluppo di adeguati progetti di comunicazione finalizzati a garantire una migliore diffusione e accessibilità delle informazioni sulle attività svolte e le prestazioni erogate.

I flussi di comunicazione con gli utenti e le informazioni di ritorno sono oggetto di monitoraggio e valutazione della qualità dei servizi.

Informazioni

- Direzione Amministrativa: Negli uffici della Direzione Amministrativa possono essere richieste tutte le informazioni inerenti le attività della Nephros (orario: dal lunedì al venerdì dalle ore 09.30 alle 16.00).
- Direzione Sanitaria: Per le informazioni sanitarie e/o inerenti lo stato di salute, ogni utente può rivolgersi al medico del proprio turno durante il turno di dialisi, oltre che alla Direzione Sanitaria aperta al pubblico nei giorni: martedì, giovedì, dalle ore 9.30 alle ore 12.00
- Comunicazioni durante il trattamento: Per la comunicazione con gli utenti il personale sanitario, sia medico che infermieristico, durante le diverse fasi di erogazione della prestazione sanitaria, comunicano al paziente informazioni e dati relativi all'andamento del trattamento, alle eventuali avvertenze particolari da osservare, alle evoluzioni del quadro clinico, ecc.

La carta dei servizi

La Carta dei Servizi viene consegnata all'utente nella fase di accettazione. Il documento rappresenta il principale mezzo di comunicazione tra l'Ambulatorio di Emodialisi e l'utente. Nella Carta dei Servizi, infatti, sono riportate tutte le informazioni relative all'organizzazione del Centro ed alle prestazioni erogate oltre alle indicazioni sulle modalità di comunicazione e di presentazione, da parte degli utenti, di reclami, segnalazioni, suggerimenti, ecc.

Altri strumenti di diffusione delle informazioni

Sono, inoltre, garantite ulteriori modalità per facilitare eventuali comunicazioni e/o segnalazioni dirette agli utenti. Sono messi a disposizione appositi spazi, quali ad esempio bacheche informative e sistemi di comunicazione cartacei quali circolari, avvisi scritti, ecc.

Comunicazione interna

Per la nostra organizzazione è particolarmente importante la gestione dello scambio costante di informazioni tra il personale addetto. Sono infatti molteplici gli strumenti cartacei ed informatici di scambio, registrazione e controllo delle informazioni tra il personale addetto all'assistenza.

Sono inoltre organizzate riunioni periodiche del personale dipendente su argomenti di organizzazione interna. Esiste inoltre un piano di formazione annuale teso a fornire al personale le informazioni e la formazione necessaria.

Confort della struttura

All'interno del nostro Ambulatorio, particolare attenzione viene prestata affinché la struttura sia caratterizzata da elevati livelli di confort.

L'Ambulatorio, infatti, è dotato di impianti progettati e realizzati secondo le prescrizioni di legge e di buona tecnica, per garantire la sicurezza, la continuità e la perfetta funzionalità.

Sono presenti impianti e apparecchiature che assicurano ottimi livelli di confort, quali, in particolare, impianto di climatizzazione centralizzato automatico con controllo del microclima, letti a tre snodi con comando elettronico, televisori con megaschermo piatto ogni due pazienti.

Tutti gli impianti e le attrezzature installate, inoltre, sono sottoposti a periodici interventi di manutenzione preventiva, per la sicurezza dei pazienti e degli operatori.

Umanizzazione dell'assistenza sanitaria

La nostra organizzazione mette al centro delle proprie scelte il paziente ed i suoi bisogni. Tutto il personale presta particolare attenzione alla personalizzazione ed all'umanizzazione dell'assistenza sanitaria, assicurata anche mediante la continuità del rapporto con il personale sanitario. Ciascun paziente, infatti, è assegnato ad un turno ed è sempre seguito dall'equipe medico-sanitaria, formata dal medico, responsabile del turno, e dagli infermieri. Inoltre, per qualsiasi necessità, il paziente può rivolgersi alla Direzione Sanitaria, che garantisce una presenza giornaliera.

L'assistenza fornita ai pazienti è costantemente improntata a garantire la necessaria riservatezza, nel pieno rispetto della persona e del suo stato di salute.

3.2 Meccanismi di tutela e verifica

Diritti e doveri degli Utenti

Diritti degli utenti

Diritto all'Informazione - Consenso Informato

E' possibile richiedere ai medici, durante il trattamento dialitico, informazioni sul decorso della malattia e sulle terapie da seguire.

Nel caso in cui l'Utente o i familiari desiderino avere un colloquio con il Direttore Sanitario, possono fare esplicita richiesta presso la Segreteria amministrativa.

Diritto alla riservatezza.

Il D. Lgs 196/2003 ha dettato norme ben precise sull'uso dei dati personali.

A tal proposito, all'atto della presa in carico da parte della struttura, l'Utente firma un modulo che autorizza la Nephros al trattamento dei dati personali esclusivamente per i fini istituzionali (rapporti con Ministero della Salute, Aziende USL, Agenzia di Sanità Pubblica, ricerca scientifica) nel totale rispetto di quanto stabilito dalla Legge e che prevede la possibilità di non far comunicare ad altre persone, da parte degli operatori, la presenza dell'Utente presso la struttura. I dati personali degli Utenti, quindi, non potranno avere altro utilizzo al di fuori di quanto sopra riportato.

Doveri degli utenti

Oltre a quanto precedentemente riportato, è opportuno richiamare l'attenzione su alcune norme importanti.

- Gli Utenti, quando accedono alla Nephros, sono invitati ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri Utenti, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la Direzione.

- L'uso di apparecchi telefonici e televisivi deve essere effettuato in modo da non recar disturbo agli altri Pazienti

- È vietato l'uso di apparecchiature elettriche, se non preventivamente autorizzato.

- È fatto divieto agli Utenti ed ai loro familiari, di interferire con il personale sanitario per quanto concerne le modalità di assistenza. Eventuali disguidi che dovessero verificarsi tra Utenti e personale sanitario o tra personale sanitario e parenti, devono essere segnalati tempestivamente ed esclusivamente alla Direzione Sanitaria.

- È opportuno che gli Utenti ed i visitatori si spostino all'interno della struttura utilizzando i percorsi loro riservati.

Reclami

La Nephros garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

Tale reclamo deve essere inoltrato per iscritto alla Responsabile della Qualità.

La scheda reclami è disponibile in un raccoglitore schede, presso la sala di attesa, nella quale è anche presente la cassetta per imbucare le schede e/o altre comunicazioni. Tale sistema garantisce l'anonimato dei reclami. Entro cinque giorni dal ricevimento della scheda l'ufficio provvede all'eventuale istruttoria, predisponendo la relativa risposta.

NEPHROS SRL

SCHEDA SEGNALAZIONI E RECLAMI

Scheda per la segnalazione di disfunzioni - suggerimenti - reclami

o Alla Direzione Sanitaria o Alla Direzione Amministrativa

del Sig./Sig.ra (*) _____

abitante a (*) _____

telefono (*) _____

Oggetto della segnalazione

Ricevuto il _____ da _____

Firma _____

(*) non obbligatorio e comunque dati trattati nel rispetto della privacy (D. LGS. 196/03)

Verifica degli impegni

Relazione sul monitoraggio degli standard e programmazione degli obiettivi.

La struttura si impegna a verificare annualmente l'attuazione degli standard.

I risultati delle indagini sulla valutazione degli utenti saranno oggetto di rapporti annuali, resi pubblici attraverso la relazione dello stato degli standards e della programmazione degli obiettivi.

In base ai risultati delle indagini, le prescrizioni normative e tecniche, l'analisi di indicatori di qualità, la NEPHROS programmerà nuovi obiettivi per il raggiungimento e/o il miglioramento degli standard di qualità. Tali obiettivi saranno resi pubblici attraverso una relazione annuale.

Valutazione del grado di soddisfazione

Periodicamente, viene fornito, direttamente al paziente e al personale impegnato nella struttura, un questionario anonimo di valutazione allo scopo di acquisire il grado di soddisfazione.

Le informazioni assunte attraverso questa procedura, consentono di elaborare delle statistiche grazie alle quali è possibile ottimizzare e migliorare la funzionalità e la qualità dei servizi offerti.

SEZIONE QUARTA

Informazioni Utili sulla Dialisi

Cosa è l'insufficienza renale?

Una funzione renale corretta esige alcune condizioni, quali:

una quantità sufficiente di parenchima renale sano;

- una irrorazione sanguigna renale in condizioni di pressione e di flusso entro determinati limiti;
- una determinata composizione elettrolitica plasmatica e una determinata quantità di ossigeno nel sangue che arriva al rene;
- vie di deflusso urinario libere e con forza espulsiva normale.

Qualunque affezione che direttamente o indirettamente venga a compromettere una o più di queste condizioni determina **l'insufficienza renale**.

Quando tale riduzione avviene in modo rapido parliamo di insufficienza renale acuta, quando invece avviene in modo lento, graduale e progressivo parliamo di insufficienza renale cronica.

Poiché il rene non solo assicura la eliminazione delle scorie metaboliche, ma ha un ruolo di primo piano nel mantenimento dell'omeostasi del mezzo interno, le conseguenze della insufficienza renale sono:

- un accumulo dei prodotti di rifiuto del metabolismo proteico endogeno ed esogeno (urea, creatinina, acido urico, ecc.);
- la rottura dell'equilibrio idro-salinico ed acido-basico: i reni, cioè, non sono in grado di controllare il contenuto di acqua e di elettroliti del corpo;
- la compromissione eventuale del controllo renale sulla formazione dei globuli rossi (anemia), pressione arteriosa (ipertensione) e dell'emostasi (turbe emorragiche).

A che serve la dialisi?

Per curare l'insufficienza renale bisogna quindi:

- eliminare dal sangue le scorie metaboliche;
- mantenere ad una concentrazione normale gli elettroliti del sangue (sodio, potassio, calcio, cloro, magnesio, ecc.);
- correggere l'acidosi metabolica;
- eliminare l'acqua in eccedenza;

- ristabilire il controllo renale sulla pressione, sulla eritropoiesi (formazione di globuli rossi) e sulla emostasi.

L'**emodialisi** assolve a questo compito sia depurando il sangue dai rifiuti del metabolismo sia ristabilendo l'equilibrio idrico-salinico ed acido-basico; interviene solo in parte, invece, sulle funzioni ormonali del rene.

In che cosa consiste il trattamento dialitico?

Per rimuovere le sostanze tossiche accumulate nell'organismo, si porta il sangue fuori dal corpo con l'aiuto di una pompa e lo si fa circolare attraverso uno speciale filtro. E' qui che il sangue subisce la purificazione per poi rientrare "pulito" nel corpo.

All'interno del filtro viene fatto passare il liquido di dialisi. Questo altro non è che acqua, purificata attraverso uno speciale impianto, miscelata con una soluzione salina concentrata con sostanze utili per il sangue, ma povera di altre.

Le sostanze tossiche passano, attraverso il filtro, dal sangue al liquido di dialisi per differenza di concentrazione finché, trascorse 4 ore circa, si ottiene una depurazione efficace.

Quali complicanze dopo la dialisi?

Le complicanze che possono verificarsi al domicilio si possono elencare in :

- sanguinamento della fistola: in questo caso è necessario comprimere con delle garze il punto sanguinante finché si arresta l'emorragia, quindi fissare una garza con del cerotto;
- chiusura della fistola: è importante che a casa si controlli il battito della fistola e se non si dovesse più sentire chiamare subito il centro dialisi; si devono evitare traumi sul braccio della fistola;
- rottura della fistola: in caso di rottura della fistola per un trauma, bisogna legare il braccio con un laccio o un fazzoletto o una calza (in pratica con tutto ciò che può aiutare a stringere) a monte della ferita e rivolgersi immediatamente al pronto soccorso più vicino.
- infezione della fistola: in caso di infezione la fistola si presenta con la cute arrossata, gonfia, dolente e più calda, è necessario contattare il centro dialisi.
- ipotensione o abbassamento della pressione arteriosa: è una conseguenza possibile, il paziente deve essere sdraiato (anche sul pavimento) con le gambe sollevate e se c'è vomito la testa va ruotata da un lato, in questo modo in poco tempo è possibile riprendersi;
- crampi: si consiglia di mettersi in piedi ed appoggiare bene la pianta del piede sul pavimento e spingere o camminare.

Consigli per chi ha il catetere venoso da cui si effettua la dialisi

- è necessario controllare se la medicazione si sporca di sangue
- evitare di tirare il catetere vestendo e spogliando il paziente
- controllare che il catetere non sporga più del solito e che la medicazione non si stia staccando
- se accidentalmente il paziente lo sfilasse fare pressione con garze per 15 minuti con le due mani poste una sopra l'altra, poi medicare con garza o cotone e fissare bene con il cerotto. La medicazione del catetere viene rinnovata ogni dialisi.

E' frequente anche la sensazione di stanchezza nelle ore successive al trattamento

Qualche regola da osservare

Il paziente in trattamento, tra una dialisi e l'altra, deve rispettare alcune regole generali:

- esercitare, nei limiti del possibile, una regolare attività fisica e, se possibile, riprendere il lavoro: in questo modo si favorisce una più pronta e completa riabilitazione fisica e psichica;
- controllare frequentemente lo shunt;
- seguire una dieta equilibrata, evitare gli eccessi di acqua e potassio (frutta, specie quella conservata). Fra una dialisi e l'altra il paziente non dovrebbe aumentare più di 1,5 - 2 kg. Ciò permette di evitare l'iperidratazione, l'aumento della pressione e l'eccessivo accumulo di sostanze tossiche, con le relative complicanze;
- riferire al centro dialisi eventuali disturbi e anomalie;
- portare sempre con sé un segno di riconoscimento (medaglietta, tesserino o altro), in modo da essere riconosciuto come paziente dializzato in trattamento periodico in qualunque circostanza e per qualsiasi evento.
- riferire al medico ogni disturbo insorto nel periodo interdialitico.