

EMODIALISI E NEFROLOGIA

“G. B. MORGAGNI” s.r.l.

Carta dei Servizi

Anno 2011

responsabile redazione: dott.ssa De Marco Angela (Responsabile Gestione Qualità)

Firma: *Angela De Marco*

responsabile verifica: sig.ra Gargano Carolina (Rappresentante della Direzione e Caposala)

Firma: *Carolina Gargano*

responsabile approvazione: dott. Alfarone Carmelo (Direttore Sanitario)

Firma: *Carmelo Alfarone*



La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi dell’**Emodialisi e Nefrologia “G. B. Morgagni” SRL**, che opera nell’ambito del distretto sanitario n°7 dell’ASL BN1, è stata predisposta allo scopo di descrivere la struttura, l’organizzazione, le modalità di accesso e le prestazioni erogate, nonché i canali di comunicazione con il pubblico, al fine di migliorare la qualità dell’informazione rivolta agli utenti.

La Direzione s’impegna a diffondere agli utenti la presente Carta e a riesaminarla con cadenza annuale al fine di verificarne l’adeguatezza rispetto alla realtà operativa del Centro, provvedendo all’eventuale revisione della carta qualora emerga la necessità di apportarvi modifiche.

La Carta dei Servizi ha lo scopo di garantire l’informazione dei cittadini utenti sui servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi. Questi ultimi hanno la possibilità di esprimere opinioni, direttamente o tramite le associazioni che li rappresentano, di cui si tiene conto al fine del miglioramento del servizio erogato.

La presente carta, redatta in conformità al DPCM del 19 maggio 1995 “Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari”, è suddivisa nelle seguenti sezioni:

Sez. I. Presentazione dell’azienda sanitaria e principi fondamentali

Sez. II. Informazioni sulle strutture e i servizi forniti

Sez. III. Standard di qualità impegni e programmi

Sez. IV. Meccanismi di tutela e di verifica



Presentazione del Centro

L’Emodialisi e Nefrologia “G. B. Morgagni” SRL offre un servizio di dialisi, sicuro ed appropriato, efficiente sia nel contenimento dei tempi di produzione sia nell’uso delle risorse, attento alla piena soddisfazione degli utenti.

La ricerca continua del miglioramento della qualità, l’attenzione rivolta agli aspetti tecnologici ed il particolare al comfort offerto ai Pazienti ed agli accompagnatori sono aspetti caratterizzanti del nostro Centro.

Il Centro, accreditato provvisoriamente con il SSN, dispone di undici posti per emodialisi dotati di monitor tecnologicamente avanzati, ed è in grado di fornire le nuove metodiche dialitiche, con possibilità di monitoraggio continuo del paziente (emogas, elettroliti, esami vari), con utilizzo di materiali di qualità e totalmente monouso.

Il Centro offre ai suoi Pazienti la possibilità di usufruire di:

- Visite specialistiche;
- Trattamenti dialitici standard;
- Trattamenti dialitici mediante metodiche di alta specializzazione (**dialisi on-line**);
- Consulenze psicologiche.

Il Centro ha da sempre, come obiettivo principale, la completa soddisfazione dei propri Clienti.

E’ per questo che lo standard di qualità delle prestazioni sanitarie viene costantemente innalzato:

- ottimizzando i rapporti organizzativi;
- aumentando il coinvolgimento, le motivazioni e l’aggiornamento di tutto il personale e fornendo trasparenza ai processi aziendali;
- fornendo trasparenza ai processi aziendali.

I dati che fanno della nostra organizzazione un’entità ben distinta e qualificata nella regione sono:

- esperienza nel settore nefrologico;
- un patrimonio strumentale rigorosamente adeguato all’evoluzione tecnico-scientifica;
- personale altamente qualificato.



Presentazione del Centro

Alla luce di ciò, l'obiettivo fondamentale che il Centro si propone di perseguire continuamente nell'erogazione dei propri servizi, è la soddisfazione sia dell'Utente (il Paziente), sia del Cliente (il Sistema Sanitario Nazionale) coerentemente alla politica aziendale per la qualità.

In tale ottica, il Centro persegue l'obiettivo di ottenere l'accreditamento istituzionale dal Sistema Sanitario Nazionale e di mantenerlo nel tempo (a garanzia per i cittadini della qualità del servizio fornito) e di adottare per le attività del Centro di emodialisi un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma internazionale UNI EN ISO 9001:2008.



Principi Fondamentali

La Direzione dell'**Emodialisi e Nefrologia "G. B. Morgagni" SRL** fa propri e si impegna a rispettare i principi fondamentali sanciti dallo Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari" (D.P.C.M. 19/5/1995):

Eguaglianza

Ogni utente ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di età, sesso, razza, nazionalità, lingua, religione, opinioni politiche e condizione sociale.

Imparzialità

I comportamenti degli operatori verso gli utenti devono essere ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità

Il Centro ha il dovere di assicurare la continuità e regolarità delle cure.

Diritto di scelta

Ove sia consentito dalle normative vigenti, l'utente ha il diritto di scegliere il soggetto o la struttura sanitaria che ritiene possa meglio rispondere alle proprie esigenze

Partecipazione

All'utente deve essere garantita la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso: una informazione corretta, chiara e completa; la possibilità di esprimere la propria valutazione della qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio; la collaborazione con associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.

Efficienza ed efficacia

Ogni operatore lavora per il raggiungimento dell'obiettivo primario che è la salute del malato, in modo da produrre, con le conoscenze tecnico-scientifiche più aggiornate, esiti validi per la salute stessa. Il raggiungimento di tale obiettivo non è disgiunto dalla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate nel miglior modo possibile, senza sprechi o costi inutili.



La Struttura e i Servizi forniti

LA STRUTTURA

L'Emodialisi e Nefrologia "G. B. Morgagni" SRL svolge la sua attività sanitaria all'interno di una struttura moderna ed attrezzata dotata di undici posti rene per il trattamento di routine degli uremici cronici, situati in al primo piano della struttura, con gestione computerizzata del trattamento dialitico.

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 e misure specifiche.

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

La struttura è organizzata in modo da garantire il pieno rispetto della privacy dei pazienti.

La sala in cui avviene il trattamento dialitico è dotata di un impianto di aria climatizzata per rendere il più possibile confortevole la permanenza dell'Utente nel locale, sia nella stagione calda, sia in quella fredda. È, inoltre, munita di telecamere a circuito chiuso che non consentono la registrazione, bensì solo l'osservazione in tempo reale. Ciò permette il continuo monitoraggio dei pazienti ed il pronto intervento del personale sanitario, a supporto di quello presente in sala, nelle situazioni di emergenza, per la salvaguardia della salute degli assistiti. Le riprese sono esposte a video in un locale ad accesso consentito al solo personale autorizzato, per evitare la visione delle stesse a terzi, anche familiari, nel pieno rispetto del diritto alla riservatezza.

RECEPTION

Dedicata all'accettazione e all'informazione ai pazienti, alla verifica delle ricette mediche, alla consegna dei referti, nonché all'archiviazione della documentazione.

SALA D'ATTESA

Dotata di un adeguato numero di posti a sedere rispetto ai picchi di frequenza giornalieri dei pazienti.



La Struttura e i Servizi forniti

SALA OSMOSI

Dedicata all' impianto di trattamento delle acque destinate all'attività di dialisi.

MAGAZZINO

Utilizzato per lo stoccaggio di materiali e prodotti di consumo.

Per il confort dei pazienti e dei loro familiari sono presenti, al piano terra dello stabile, dei distributori automatici di bevande e alimenti.

La struttura è priva di barriere architettoniche ed è dotata di servizi igienici per portatori di handicap. Inoltre il Centro, all'interno della sua struttura, ha adottato tutte le misure di sicurezza in osservanza al T. U. 81/08 e sue modifiche ed integrazioni.

All'interno dei locali è tassativamente vietato fumare ed arrecare disturbo con tono di voce elevato (ciò per disposizioni di legge e per rispetto della salute propria e degli altri Utenti).

La pulizia degli ambienti viene effettuata regolarmente dal personale addetto e secondo le modalità previste dalla normativa vigente.

LO STAFF

Rappresentante legale: Nicola Figliolino

Direttore tecnico: Dr. Carmelo A. Alfarone

Staff Medico: Dr. Francesco Parrella
Dr.ssa Natalya Romanyuk
Dott.ssa Simonetta Zecca

Staff Infermieristico: Caposala Carolina Gargano
Inf. Luigi Vevoto
Inf. Concetta Zotti
Inf. Maria Leppa
Inf. Lucia Mincione
Inf. Anna Rescia
Inf. Elisabeth De Guglielmo

Personale OSA: Maria Sanzari

La Struttura e i Servizi forniti

Segreteria: Clara Bonito

Amministrazione: Giovanni Taetti

PRESTAZIONI EROGATE

L'Emodialisi e Nefrologia "G. B. Morgagni" SRL è in grado di fornire ai Pazienti prestazioni specialistiche in tema di diagnosi e di terapia durante la fase della terapia dialitica sostitutiva.

All'interno di un comune percorso professionale di équipe, ciascun Medico ha apportato il proprio personale approfondimento su argomenti di particolare interesse o rilevanza.

Il Centro eroga in regime di accreditamento sanitario:

Trattamenti dialitici standard;

Trattamenti dialitici on-line.

ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

Per accedere alle prestazioni è possibile fissare un appuntamento telefonicamente o recandosi personalmente presso la segreteria del Centro.

Il Servizio di segreteria è a disposizione per ogni tipo di informazioni al n° di tel. 0824 / 311137

ORARIO DI ACCESSO:

Le prestazioni del Centro vengono erogate **dal Lunedì al Sabato**

su due turni : 7:45 - 11:45; 13:45 - 17:45.

L'Utente ha la possibilità di concordare con la segreteria il turno, a seconda delle sue esigenze.

DOCUMENTI NECESSARI:

All'atto dell'accettazione presso è necessario fornire:

- documentazione sanitaria aggiornata (esami ed accertamenti diagnostici già eseguiti, Cartelle cliniche precedenti);
- un documento di riconoscimento;
- codice fiscale e tesserino sanitario con codice di esenzione.

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato, ai sensi della L. 196/06, circa il trattamento dei suoi dati sensibili e viene richiesta la sottoscrizione delle necessarie autorizzazioni.



La Struttura e i Servizi forniti

ASSISTENZA MEDICA

Ogni nuovo paziente viene sottoposto a visita medica. Un medico è sempre presente in sala durante le sedute emodialitiche.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

La Capo Sala ha il compito di assicurare il buon funzionamento della sala emodialitica riferendosi ai criteri di efficienza, di efficacia e coordinando gli infermieri e il personale ausiliario. Il Paziente potrà rivolgersi alla Capo Sala per qualunque problema di tipo organizzativo.

RELAZIONI CON IL PERSONALI ED INFORMAZIONI ALL'UTENZA

Il Paziente potrà ricorrere direttamente agli infermieri e al personale medico, presenti in sala durante tutto l'orario di apertura del Centro, per tutte le esigenze di natura assistenziale.

Il personale adotta tesserino nominativo e qualifica. E' assicurata la piena disponibilità a fornire informazioni secondo le rispettive competenze degli operatori. In particolare, è compito del personale medico, tra l'altro, fornire ai Pazienti tutte le informazioni relative alle procedure di accesso alle Liste dei Centri di Trapianto Reni. È disponibile materiale su dieta e comportamento generale del paziente.

ESAMI DIAGNOSTICI

Se dovesse esserci la necessità di esami e approfondimenti diagnostici il Paziente verrà informato preventivamente e potrà chiedere delucidazioni al medico.

TERAPIE

E' indispensabile comunicare al medico le eventuali terapie eseguite a domicilio; raccomandiamo ai Pazienti di non assumere farmaci di cui il medico non sia informato.

SERVIZIO DI ASSISTENZA E TRASPORTO

L'Emodialisi e Nefrologia "G. B. Morgagni" SRL offre ai suoi Utenti la possibilità di usufruire del servizio trasporto da e per la sede del Centro.



La Struttura e i Servizi forniti

TEMPI DI ATTESA

Le prestazioni di dialisi sono programmate in base alle necessità cliniche per gli utenti in trattamento cronico presso il centro.

Nel caso di richiesta di copia della documentazione clinica i tempi di attesa sono di 1 Settimana.



Standard di qualità, Impegni e Programmi

STANDARD DI QUALITA’

Nell’Emodialisi e Nefrologia “G. B. Morgagni” SRL l’utente, i suoi bisogni e la sua domanda di salute sono al centro: l’attenzione nei suoi confronti guida ed orienta tutta l’attività quotidiana.

Pertanto è fondamentale l’impegno affinché le risposte alle aspettative dell’utente siano le più appropriate ed efficaci, e siano accolte e curate nel rispetto della dignità, delle opinioni personali e della riservatezza.

A partire dal mese di luglio 2008, per decisione della Direzione, l’Emodialisi e Nefrologia “G. B. Morgagni” SRL ha intrapreso il cammino verso il “Mondo della Qualità” decidendo di adottare un modello organizzativo e gestionale in conformità alla norma UNI EN ISO 9001 edizione 2000, che stabilisce i criteri per un corretto svolgimento di tutte le attività aziendali. Il Sistema Gestione Qualità è stato poi aggiornato all’edizione 2008 della stessa norma.

Presso il Centro viene:

- Assicurata la presenza di personale qualificato ad ogni turno;
- monitorato il ritardo nella seduta di emodialisi e le relative cause;
- utilizzato il numero e la tipologia dei reclami come indicatori del livello di servizio e i dati dei programmi di controllo di qualità interni come indicatori della qualità analitica raggiunta.

IMPEGNI E PROGRAMMI

Nel corso del 2011 l’Emodialisi e Nefrologia “G. B. Morgagni” SRL s’impegna a:

- migliorare l’efficienza dl servizio tramite:
 - Verifiche periodiche;
 - Maggiore controllo sull’intero processo dialitico ;
 - Maggiore comunicazione con i MMG, con la predisposizione di schede informative dello stato clinico del paziente;
 - Maggiore ascolto dell’ utente tramite predisposizione di moduli di reclamo disponibile in sala dialisi;
 - Continua formazione ed aggiornamento del nostro personale.



Standard di qualità, Impegni e Programmi

- Verifica sistematica da parte del Responsabile Qualità dell'esecuzione dei controlli pianificati e della soluzione dei reclami ricevuti.
- assicurare a tutti coloro che si rivolgono presso il Centro la piena collaborazione e disponibilità di tutto il personale medico, infermieristico e amministrativo;
- garantire agli utenti ambienti puliti, sani ed accoglienti;
- essere vicino e aiutare il paziente a vivere con serenità e fiducia la sua degenza presso il Centro.



Meccanismi di Tutela e Verifica

RECLAMI

I reclami sono opportunità preziose di miglioramento e sono gestiti secondo una precisa procedura. L'utente è invitato a segnalare tutte le situazioni di servizio insoddisfacente ed ogni reclamo viene accuratamente vagliato.

È possibile presentare reclamo:

- Mediante lettera;
- Utilizzando gli appositi moduli disponibili presso l'ufficio accettazione;
- Telefonicamente alla segreteria.

Il personale del Centro si impegna a fornire una risposta in tempi brevi. Se necessario vengono intraprese le conseguenti azioni correttive.

La privacy degli utenti è garantita in primo luogo dall'etica e dalla professionalità degli operatori e comunque dall'utilizzo di sistemi informatici e procedure nel pieno rispetto della legge 196/03.



Diritti e Doveri

L'UTENTE HA DIRITTO A

1. ricevere il miglior servizio possibile con l'utilizzo delle più adeguate tecnologie e conoscenze scientifiche;
2. usufruire di un'assistenza prestata in maniera professionale e personalizzata;
3. ricevere un'informazione completa riguardo agli accertamenti diagnostici a cui sarà sottoposto;
4. ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni fornite dalla stessa, alle modalità di accesso a queste ed alle rispettive competenze;
5. di ricevere personalmente le notizie che gli permettano di essere effettivamente informato;
6. essere informato su tutte le possibilità di accertamenti e trattamenti alternativi, anche se da effettuarsi presso altre strutture;
7. riservatezza di tutti i dati della sua malattia e alla riservatezza di tutte le circostanze inerenti alla medesima;
8. formulare reclami che debbono essere accolti ed esaminati e il cui esito deve obbligatoriamente essergli comunicato.

È messa in pratica, inoltre, la **Carta Europea dei Diritti del Malato** (Bruxelles, 15/11/2002), per i punti applicabili alla tipologia di servizio erogato, che sono:

1. diritto all'informazione;
2. diritto al consenso
3. diritto alla libera scelta
4. diritto alla privacy e alla confidenzialità
5. diritto al rispetto del tempo dei pazienti
6. diritto al rispetto di standard di qualità
7. diritto alla sicurezza
8. diritto a un trattamento personalizzato
9. diritto al reclamo
10. diritto al risarcimento



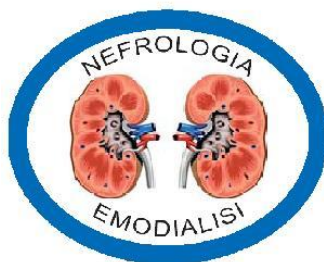
Diritti e Doveri

L'UTENTE HA IL DOVERE DI

1. Mantenere sempre un comportamento responsabile, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti. E' opportuno che l'utente collabori con il personale medico, infermieristico, tecnico;
2. Collaborare con i medici e il personale, fornendo informazioni chiare e precise;
3. Rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che vi si trovano come se fossero propri ;
4. Osservare l'orario stabilito;
5. Evitare comportamenti che arrechino disturbo o disagio ad altre persone;
6. Rispettare il divieto di fumare;
7. Segnalare eventuali disfunzioni riscontrate al fine di contribuire al miglioramento della qualità dei servizi.

Indice

<i>La Carta dei Servizi</i>	2
<i>Presentazione del Centro</i>	3
<i>Principi Fondamentali</i>	5
<i>La Struttura e i Servizi forniti</i>	6
LA STRUTTURA	6
RECEPTION	6
SALA D'ATTESA.....	6
SALA OSMOSI.....	7
MAGAZZINO	7
LO STAFF	7
PRESTAZIONI EROGATE	8
ACCESSO ALLE PRESTAZIONI.....	8
ORARIO DI ACCESSO:.....	8
DOCUMENTI NECESSARI:.....	8
ASSISTENZA MEDICA.....	9
ASSISTENZA INFERMIERISTICA	9
RELAZIONI CON IL PERSONALI ED INFORMAZIONI ALL'UTENZA.....	9
ESAMI DIAGNOSTICI	9
TERAPIE.....	9
SERVIZIO DI ASSISTENZA E TRASPORTO	9
TEMPI DI ATTESA.....	10
<i>Standard di qualità, Impegni e Programmi</i>	11
STANDARD DI QUALITA'	11
IMPEGNI E PROGRAMMI.....	11
<i>Meccanismi di Tutela e Verifica</i>	13
RECLAMI	13
<i>Diritti e Doveri</i>	14
L'UTENTE HA DIRITTO A	14
L'UTENTE HA IL DOVERE DI	15



EMODIALISI E NEFROLOGIA "G. B. MORGANI" SRL

Via Avellino 49
82100 - Benevento

Tel. 0824.31.11.37 – 0824.43.814
Fax 0824.50.492