



Ambulatorio di Nefrologia ed Emodialisi
ACCREDITATO SSN, CLASSE 3 (Livello di Qualità Superiore)
Via Aeroporto 12 - 81043 CAPUA (CE)
Tel: 0823 622901 – Fax: 0823 621589
www.ambulatoriohelios.it - E-mail: info@ambulatoriohelios.it
C.F. e p.IVA: 02317430615

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

13	10/01/2018	Salvatore LICCARDO	Dr.ssa Anna ROMANO	Bruno ISOTTI
12	16/05/2016	Salvatore LICCARDO	Dr.ssa Anna ROMANO	Bruno ISOTTI
Rev.	Data	Redatto - RSQ	Verificato - DS	Approvato - AU

INDICE

SEZ. I	UN IMPEGNO PER LA QUALITA'
	Introduzione
	La Carta dei Servizi dell' Ambulatorio Helios
	I principi fondamentali
	Obiettivi generali
	Diritti e doveri dell'utente
	Il sistema di gestione per la qualità dell' Ambulatorio Helios
	La politica per la qualità dell' Ambulatorio Helios
SEZ. II	INFORMAZIONI SULL' AMBULATORIO E I SERVIZI FORNITI
SEZ. III	STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI
	Valutazione del grado di soddisfazione del Paziente
	Sicurezza delle infrastrutture e dei pazienti in dialisi
	Informazione alla clientela
	Aspetti relazionali - comportamentali
	Attenzione all'ambiente
SEZ. IV	TUTELA DEL CLIENTE E MODALITA' DI VERIFICA
	Presentazione dei reclami
	Procedure di inoltro dei reclami
	Informazione sul trattamento di emodialisi
	Copertura assicurativa per danni alle persone
	Oneri a carico del paziente
	Validità della carta dei servizi
	Contatti

Gentile Cliente,

siamo lieti di presentarLe la Carta dei Servizi dell'Ambulatorio HELIOS s.r.l. per le attività di Nefrologia ed Emodialisi. 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. 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 HELIOS. A questo fine individua una serie di indicatori di qualità 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 HELIOS 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.

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";

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.

la **Deliberazione n. 369 del 23 marzo 2010** della Regione Campania contenente le linee guida per la carta dei servizi sanitari;

il **Regolamento n° 3** del 31 luglio 2006: "Regolamento 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".

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 CARTA DEI SERVIZI DELL' AMBULATORIO HELIOS

Redatta in conformità alla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri, la *Carta* stabilisce tempi e modalità di erogazione dei servizi forniti dall'Azienda.

A questo fine individua una serie di indicatori di qualità 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 permette ai pazienti, che usufruiscono dei servizi e delle infrastrutture dell'Ambulatorio Helios, di controllare la qualità dei servizi offerti in base ad un preciso quadro di riferimento.

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'Ambulatorio Helios si impegna a:

Garantire l'uguaglianza tra i pazienti rendendo l'accesso ai servizi ed alle infrastrutture uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religioni ed opinioni.

Garantire agli anziani, ai portatori di handicap e ai pazienti in condizioni particolari di salute l'accesso ai servizi e alle infrastrutture dell'Ambulatorio.

IMPARZIALITA'

L'Ambulatorio Helios si impegna ad erogare i servizi adottando verso i pazienti comportamenti obiettivi, equi ed imparziali.

CONTINUITA'

L'Ambulatorio Helios 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

L'Ambulatorio Helios si impegna a garantire in modo particolare la cortesia nei confronti del paziente, fornendo ai propri dipendenti e collaboratori l'opportuna formazione.

CHIAREZZA E COMPRESIBILITA' DEI MESSAGGI

L'Ambulatorio Helios pone la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nei rapporti con il Paziente.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'Ambulatorio Helios 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

L'Ambulatorio HELIOS 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 promuove iniziative di formazione e di aggiornamento del personale sui temi inerenti la tutela dei diritti dei cittadini.

PARTECIPAZIONE

L'Ambulatorio HELIOS 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 dell' Ambulatorio stesso.

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

HELIOS 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 standards 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.

DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

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 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 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 della struttura considerandoli patrimonio di tutti;
- + rispettare le indicazioni ricevute relative all'utilizzo di prestazioni e servizi;
- + adeguarsi alle regole ed alle disposizioni vigenti all'interno della struttura, al fine di rendere agevole l'attività del personale;
- + rispettare il divieto assoluto di fumo, attualmente disciplinato, peraltro, da apposita disposizione di legge;
- + osservare gli orari previsti e fissati per l'accesso alla struttura.

IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ DELL' AMBULATORIO HELIOS

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

In tale ottica l'Ambulatorio applica il Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015.

Con il Sistema di Gestione per la Qualità l'Ambulatorio Helios 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.

L'obiettivo del Sistema di Gestione per la 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 di Gestione per la Qualità aziendale.

LA POLITICA PER LA QUALITÀ DELL' AMBULATORIO HELIOS

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

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

La politica per la Qualità così come approvata dall'Amministratore Unico è diffusa mediante affissione nell'Ambulatorio.

SEZ. II | INFORMAZIONI SULL' AMBULATORIO E I SERVIZI FORNITI

Helios s.r.l., Ambulatorio di Nefrologia ed Emodialisi, è una struttura specialistica accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale avente il **Decreto n. 16 del 20/05/2010** (Accreditamento rinnovato il 26/03/14 con delibera n°364) operante su un'area di 600 mq in via Aeroporto, 12 Capua (CE), con Amministratore Unico Bruno ISOTTI, nell'ambito del distretto sanitario n. 22 (ex 39) dell'ASL di Caserta (CE) della Regione Campania.

Debitamente autorizzato all'attività ai sensi e per gli effetti della D.G.R.C. 7301/2001 e s.m.i., l'Ambulatorio è operante dal 1993 e nel corso di questi anni si è sempre aggiornato tecnologicamente, mantenendo un livello assistenziale sempre alto.

Obiettivo principale dei medici dell'Ambulatorio è quello di offrire un trattamento dialitico di alto livello in grado di rispondere alle diverse esigenze individuali, secondo standard di eccellenza.

L'ampia gamma di terapie dialitiche effettuate comprende: sia terapie convenzionali sia terapie

di alta specializzazione, quali l'AFB e HDF on-line mirate a pazienti particolarmente critici. L'impianto di ultima generazione per il trattamento dell'acqua necessaria alla preparazione del bagno di dialisi prevede la doppia Osmosi ed un'unità di accumulo di riserva a garanzia di una continuità costante nell'erogazione della terapia. I medici dell'ambulatorio ritengono che la terapia d'elezione dell'insufficienza renale cronica è il trapianto di rene. Per tale motivo tutti i pazienti eleggibili al trapianto di rene vengono affidati al più presto ai centri trapianto di Parma, Roma, Milano, Napoli, Firenze, Siena, Salerno e prepara i propri Pazienti all'inserimento in lista facendo eseguire tutti gli esami clinici e strumentali occorrenti.

Attualmente il **Direttore Sanitario è la Dott.ssa Anna ROMANO**, identificata dalla Helios srl come case-manager responsabile del percorso assistenziale di Struttura e dei rapporti con i familiari. Il personale è composto da infermieri professionali, medici specialisti o con lunga esperienza dialitica, ausiliarie e un amministrativo.

Il rapporto interpersonale con il paziente è improntato alla cordialità e alla confidenza, cercando di smorzare le tensioni causate dalle condizioni di sofferenze croniche del paziente stesso.

L'Ambulatorio è molto luminoso e arioso, e consta di due sale d'attesa con televisori, di una sala dialisi con 14 posti letto con TV-DVD portatili, di spogliatoi per i pazienti e per il personale, di una sala dialisi con un posto letto per i portatori di epatite B anch'essa dotata di televisore, di due ambulatori per le visite mediche, un deposito per il materiale e di un ampio parcheggio.

L'Ambulatorio eroga servizio di emodialisi con 20 preparatori automatici, di ultima generazione, in single pass, provvisti di moduli per l'ultrafiltrazione controllata, la cui disinfezione è effettuata chimicamente e sono presenti 5 poltrone e 14 letti bilancia per poter soddisfare le esigenze di tutta l'utenza.

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.

L'Ambulatorio di emodialisi è aperto sei giorni a settimana (da lunedì a sabato), dalle 7.30 del mattino alle 20.00 di sera; funziona inoltre un servizio di disponibilità dei medici specialisti per qualsiasi tipo di problematica connessa con la terapia emodialitica.

L'attività dialitica è divisa in due turni per rendere l'orario della dialisi più vicino alle esigenze dei pazienti.

Il cittadino utente che ha necessità di terapia sostitutiva emodialitica trova presso la nostra struttura una risposta completa per le sue problematiche: infatti, non esiste lista d'attesa per la terapia emodialitica, non vi sono oneri o spese da pagare in quanto il trattamento è totalmente a

carico del Servizio Sanitario Nazionale, provvediamo alla realizzazione dell'accesso vascolare più idoneo per il paziente in relazione alle sue condizioni cliniche e sociali. E' presente un servizio svolto da diverse associazioni, qualificate ed autorizzate, di trasporto degli utenti che ne fanno richiesta dalla propria abitazione all' Ambulatorio, e viceversa, agli orari previsti per l'esecuzione della terapia dialitica.

Durante l'espletamento della terapia dialitica il medico responsabile del turno visita, stabilisce il tipo, la qualità e il tempo del trattamento sulla base della cartella emodialitica e della scheda dialitica che vengono puntualmente aggiornate con le variazioni cliniche e terapeutiche.

E' previsto l'utilizzo delle linee guida della SIN (Società Italiana di Nefrologia) per le diagnosi e la cura delle più comuni patologie nefrologiche e per le strategie dialitiche.

Le attività svolte nell'Ambulatorio sono:

- 1. Trattamenti emodialitici** di dialisi standard (bicarbonato dialisi) e tecniche di alta specializzazione quali l'AFB l'HDF on-line
- 2. Iter diagnostico per l'iscrizione presso liste d'attesa per trapianto di rene da donatore cadavere o da donatore vivente su tutto il territorio nazionale.**
- 3. Attività di consulenza nefrologica presso l'Ospedale di Caserta e Santa Maria Capua Vetere (CE) dove, si fronteggiano le problematiche mediche e chirurgiche (patologie intercorrenti nei pazienti in pre dialisi e dializzati, posizionamento ecoguidato di cateteri venosi centrali temporanei e permanenti, confezionamento di fistole arterovenose).**
- 4. Visite per:**
 - Pazienti con alterazione della funzione renale con inquadramento diagnostico della nefropatia di base.
 - Pazienti con insufficienza renale cronica in terapia conservativa che seguono una terapia farmacologia e dietetica al fine di rallentare l'evoluzione dell'insufficienza renale verso l'uremia terminale (quando il rene smette di funzionare) a cui consegue la necessità di terapia sostitutiva (trapianto renale o dialisi).
 - Preparazione del paziente all'inizio del trattamento emodialitico con colloquio con lo stesso ed i familiari, predisposizione di un percorso finalizzato alla scelta del trattamento emodialitico per lo stesso.
 - Invio al nefrologo/chirurgo per l'allestimento della fistola artero-venosa in tempo utile, al fine di evitare un accesso vascolare d'emergenza (minor trauma per il paziente).
 - Pazienti con ipertensione arteriosa per la diagnosi precoce per un danno renale.

- Pazienti diabetici con microalbuminuria.
- Impedenziometria per valutazione stato-nutrizionale e peso secco del paziente in dialisi.
- Pazienti affetti da calcolosi renale
- Screening metabolico per la diagnosi e terapia della calcolosi renale.

La prenotazione può essere effettuata telefonicamente o di persona presso il medico di turno o l'infermiere. L'attesa è in relazione alle esigenze del paziente: infatti gli specialisti a rotazione sono impegnati quotidianamente in diversi orari nell'attività ambulatoriale per cui il cittadino utente è inserito nel giorno e nella fascia oraria a Lui gradita.

La struttura è, inoltre in grado di ospitare pazienti provenienti da altre strutture, anche europee, (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 o mail) degli ultimi esami di controllo e della Scheda Dialitica.

Anche per questa tipologia di pazienti è necessaria l'impegnativa del medico di famiglia di dove risiede.

IL COMFORT NELL' AMBULATORIO

Garantire ai propri pazienti una permanenza almeno gradevole nell' Ambulatorio è uno degli obiettivi che l' Ambulatorio Helios 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, L'Ambulatorio assicura al paziente una facilità nei movimenti (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 la struttura un luogo confortevole.

SEZ. III

STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

L' Ambulatorio HELIOS 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.

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.

FATTORI BASE DELLA QUALITA'

I fattori base della qualità del servizio tutelati dalla presente *Carta*, ai sensi della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, si possono riassumere nelle seguenti categorie:

- “ Valutazione del grado di soddisfazione del Paziente in dialisi
- “ Sicurezza delle infrastrutture e dei clienti in trattamento emodialitico
- “ Livelli di servizio ed indicatori della relativa regolarità
- “ Informazioni ed assistenza alla Clientela
- “ Aspetti relazionali – comportamentali
- “ Attenzione all'ambiente

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'Azienda, 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.

VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Costituiscono standard di qualità dei servizi forniti, gli indicatori qualitativi e quantitativi utilizzati dall'Ambulatorio Helios per misurare il grado di soddisfazione del Cliente (tempo di attesa, efficienza dell'assistenza, ecc.).

Fra questi, una particolare attenzione è stata posta dall' Ambulatorio Helios agli indicatori qualitativi che misurano la qualità *percepita* dal Paziente.

A tale scopo l'Ambulatorio Helios effettua un monitoraggio sulla qualità percepita che consiste nel sottoporre un questionario preparato “ad hoc” a seconda che si tratti di Pazienti nuovi o già in terapia presso l'Ambulatorio e di medici, infermieri e ausiliari neo-assunti o già

collaboratori/dipendenti dell' Ambulatorio, nel quale vengono individuati alcuni parametri da tenere sotto controllo.

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.

Ad ogni fine anno solare il Responsabile del Sistema di Gestione per la 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 scostamenti tra obiettivi e risultati ottenuti che le azioni correttive da porre in atto.

SICUREZZA DELLE INFRASTRUTTURE E DEI PAZIENTI IN DIALISI

La salvaguardia della sicurezza dei pazienti e delle infrastrutture dell' Ambulatorio è la premessa fondamentale delle attività dell' Ambulatorio Helios.

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 che assicura:

- Il continuo miglioramento delle infrastrutture e degli impianti
- 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.

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, 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).

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

Presso l'Ambulatorio è disponibile materiale informativo sul trattamento di emodialisi e sulle diete da seguire.

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

ASPETTI RELAZIONALI – COMPORAMENTALI

L'Ambulatorio Helios garantisce ai propri pazienti alcune regole di base del proprio personale sugli aspetti relazioni verso gli stessi:

- *La riconoscibilità*
Ossia la 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 azienda e Paziente, dovrà essere chiaro e comprensibile.
Il personale affronterà con prontezza e disponibilità eventuali problematiche che dovessero insorgere ai pazienti.

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

In sintonia con la crescente sensibilità sulle problematiche ambientali e quelle relative alla sicurezza del trattamento emodialitico, l' Ambulatorio Helios 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 dell' Ambulatorio Helios.

Attualmente provvede alla raccolta differenziata dei rifiuti e si avvale di ditte specializzate ed autorizzate per il relativo smaltimento.

TUTELA DEL CLIENTE

L'Ambulatorio Helios 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 l' Ambulatorio.

Infatti, nell'ambito della propria funzione e della propria responsabilità, tutto il personale dell'Ambulatorio Helios contribuisce al miglioramento continuo della qualità dei servizi forniti, mettendo a disposizione dei pazienti le proprie competenze.

Il reclamo è per l' Ambulatorio Helios un'occasione per verificare l'efficacia e l'efficienza del proprio Sistema di Gestione per la Qualità.

PRESENTAZIONE DEI SUGGERIMENTI/RECLAMI

Tutti i tipi di reclami o segnalazioni possono essere effettuati:

- via fax al 0823-997876;
- via email all'indirizzo info@ambulatoriohelios.it;
- per telefono mediante il numero 0823-622901 attivo dal Lunedì al Sabato;
- per iscritto indirizzando alla Helios srl – Via Aeroporto, 12 Capua (CE) – cap 81043;
- mediante modulo predisposto dall' Ambulatorio Helios sulla "Cassetta delle Idee" (una cassetta dove si può lasciare un Suggerimento/Reclamo, anche in forma anonima);
- sul sito internet all'indirizzo www.ambulatoriohelios.it nella sezione "Cassetta delle Idee";
- in forma verbale presso gli uffici dell'Amministratore Unico o direttamente al personale di turno.

PROCEDURE DI INOLTRO DEI SUGGERIMENTI/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

L' Ambulatorio Helios 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.

L' Ambulatorio Helios garantisce la registrazione di ogni reclamo.

COPERTURA ASSICURATIVA PER DANNI ALLE PERSONE

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

ONERI A CARICO DEL PAZIENTE

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 nefrologo responsabile per ciascun paziente.

INFORMAZIONI SUL TRATTAMENTO DI EMODIALISI

Analizzando il sistema paziente-rene artificiale si evidenzia che si tratta di un trattamento "non fisiologico" data la sua intermittenza e rapidità che mal si coniugano con il mantenimento dell'omeostasi e la tendenza all'equilibrio, obiettivi che l'organismo persegue costantemente.

Ridurre il più possibile gli spostamenti dalla linea di equilibrio di sostanze come l'acqua, il potassio e il fosforo è uno degli obiettivi che una corretta alimentazione, durante la terapia emodialitica, deve perseguire.

Per meglio esemplificare occorre sottolineare che, mentre i reni sani funzionano 24 ore su 24 per 7 giorni su 7 la settimana, il trattamento con rene artificiale non è selettivo e lavora in genere 4 ore per tre volte a settimana.

- Tecniche dialitiche

L'Ambulatorio Helios adotta tecniche di dialisi standard (bicarbonato dialisi) e, sin dal 2003, tecniche di alta specializzazione come l' "Acetate Free Biofiltration (AFB)" e HDF on-line con diversi tipi di membrane biocompatibili per personalizzare e adattare la terapia dialitica ad ogni singolo paziente.

- La dieta

La dieta di un paziente deve tener conto della cronicità del trattamento, delle abitudini alimentari, degli aspetti economici e psicologici di pazienti già sottoposti a terapie stressanti.

Analizzando occorre considerare:

- L'apporto proteico

L'apporto proteico giornaliero considerato è di almeno 1-1.2 g/Kg/die tenendo conto:

1. del fabbisogno medio dell'uomo sano e delle abitudini alimentari della nostra popolazione;
2. della cronicità del trattamento;

3. della presenza quasi costante di un periodo più o meno lungo di dieta ipoproteica precedente l'inizio del trattamento emodialitico o di una spontanea riduzione dell'apporto proteico legato all'anoressia nelle fasi avanzata dell'insufficienza renale stessa;
4. dalla necessità per il soggetto in emodialisi di un bilancio proteico sicuramente positivo (per prevenire anemie, neuropatia, ecc);
5. della perdite in media di 6-10 g di aminoacidi liberi per ogni seduta dialitica;
6. delle anomalie del metabolismo e del trasporto aminoacido attraverso il piccolo intestino;
7. delle frequenti misconosciute perdite intestinali di sangue.

Possono essere, infine, necessarie importanti diversificazioni individuali che tengano conto dello stato nutrizionale iniziale, dell'età biologica, dialitica, dell'attività lavorativa del soggetto e dell'eventuale presenza di una funzione residua (una funzione residua anche modesta, ad esempio, può determinare l'escrezione urinaria di 10-30 mEq di potassio e permette quindi una maggiore liberalizzazione dell'introito alimentare di questo elemento).

- L'apporto calorico

L'apporto calorico giornaliero deve essere adeguato e, a parità di peso ideale, età, sesso e attività lavorativa, deve essere maggiorato per controbilanciare gli "stress" legati alla dialisi stessa.

E' consigliabile un apporto di almeno 35 Kcal/pro-Kilo/die.

- L'apporto idrico

L'apporto di acqua giornaliero nel paziente in trattamento emodialitico periodico è di grande importanza.

Dal mantenimento e/o contenimento dei volumi circolanti dipendono:

1. controllo della pressione arteriosa;
2. mantenimento dell'apparato cardiorespiratorio in una situazione fisiologicamente accettabile;
3. la tolleranza alla seduta dialitica stessa: se si è costretti a disidratazioni spinte l'apparato cardiocircolatorio è sottoposto a maggiore stress con possibili conseguenze a breve termine (ipotensione, collassi cardiocircolatori fino ad arresti cardiocircolatori da ipovolemia acuta) e a lungo termine (disturbi del ritmo, scompenso cardiaco ecc.).

Se le uscite di acqua nel paziente emodializzato sono limitate a tre volte a settimana per poche ore, occorre imparare a controllare le entrate di liquidi, cosa tutt'altro che semplice.

Per trattamenti standard di sedute trisettimanali di emodialisi viene considerato ottimale un incremento di peso tra una seduta e l'altra di circa un chilogrammo – un chilogrammo e mezzo in un soggetto adulto di taglia media.

- L'apporto di potassio

Le alterazioni del ricambio di potassio sono una causa importante di morte (3,4% delle morti) e di morbidità per i pazienti in emodialisi.

E' da considerare sia il livello della potassiemia di per se che le sue variazioni brusche.

Sono noti i disturbi del ritmo (aritmie) dovuti alle variazioni della potassiemia specialmente in pazienti anziani (età anagrafica e/o dialitica), disturbi che richiedono frequentemente ospedalizzazioni e/o trattamenti supplementari.

E' necessario ed indispensabile, quindi, controllare l'apporto di potassio con la dieta prescritta.

Il contenuto di potassio nella dieta è stabilito solitamente tra 2000 – 2500 mg al giorno, cercando comunque di limitarne l'introito il più possibile.

Ricordare, inoltre, che molti alimenti non considerati tali contengono quantità variabili di potassio (caffè, cioccolato, vino, ecc.).

- L'apporto sodico

Il soggetto in emodialisi dovrebbe sempre controllare l'introito sodico (NaCl, sale da cucina).

La restrizione del consumo di sale favorisce la riduzione del senso di sete oltre a migliorare il controllo della pressione arteriosa.

L'entità della restrizione di sale è individuale:

circa 2-3 grammi di sale al giorno per i pazienti con ipertensione arteriosa e che hanno la tendenza notevoli incrementi ponderali tra una dialisi e l'altra;

circa 4-5 grammi di sale al giorno per i pazienti con pressione arteriosa nella norma e/o che presentano un diuresi residua.

- L'apporto fosforico

Il controllo della fosforemia è di fondamentale importanza per la prevenzione della osteodistrofia uremica.

La fosforemia predialitica dovrebbe essere mantenuta a valori \leq a 4.5 mg/dl, al di sopra di tali valori aumenta progressivamente il rischio di iperparatiroidismo e di calcificazioni ectopiche.

Le calcificazioni ectopiche (tissutali) compaiono quando il prodotto calcio-fosforo supera i 70 mg.

Il controllo della fosforemia può essere raggiunto sia riducendo l'introito alimentare sia somministrando idrossido di alluminio, chelante del fosforo a livello intestinale.

E' consigliabile un apporto di fosforo giornaliero non superiore a 800 – 1000 mg al giorno.

Occorre tuttavia considerare anche i rischi dell'eventuale ipofosforemia (fosforemia minore di 3 mg/dl), che richiede in genere un trattamento occasionale di tipo dietetico e/o farmacologico.

- L'apporto vitaminico

I pazienti in emodialisi possono incorrere in carenze vitaminiche per motivazioni varie:

1. l'apporto vitaminico delle diete consigliate è di solito sempre inadeguato (ridotto apporto di vegetali, frutta, metodi di cottura particolari);
2. l'assorbimento intestinale può essere ridotto;
3. le vitamine idrosolubili sono perse durante la seduta emodialitica.

E' chiaro come il trattamento emodialitico sia in grado di garantire una buona condizione clinica e riabilitativa.

Per raggiungere questi obiettivi il trattamento emodialitico deve essere affiancato da un intelligente impiego di farmaci ed integratori.

Solo se il paziente interagisce positivamente, con il suo medico e con la sua condizione di dializzato, esisteranno i presupposti per assicurare un'alta qualità di vita.

VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta è sottoposta a verifica/aggiornamento ogni anno in sede di riunione di riesame della Direzione.

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

CONTATTI

I Pazienti possono rivolgersi all'Ambulatorio Helios attraverso i seguenti contatti:

AMBULATORIO HELIOS – TEL	0823 - 622901
AMBULATORIO HELIOS – FAX	0823 - 621589
AMBULATORIO HELIOS – E MAIL	info@ambulatoriohelios.it
INDIRIZZO INTERNET	www.ambulatoriohelios.it
DS – Anna ROMANO – E MAIL	anna.romanomd@libero.it