

DIBA S.r.l.
Ambulatorio di Nefrologia ed
Emodialisi



Carta dei servizi

Via De Spuches, 52 – 90011 Bagheria (PA)

Tel: 091.962273

email: diba77@inwind.it

Indice

1. DIBA.....	4
1.1. PRESENTAZIONE	4
1.2. DOVE SIAMO	4
1.3. FINI ISTITUZIONALI.....	5
1.4. PRINCIPI FONDAMENTALI	5
1.5. STRUTTURA	5
2. INFORMAZIONI GENERALI SULLL'EMODIALISI	7
3. MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO	7
4. LA SEDUTA EMODIALITICA	8
5. DIRITTI DEL PAZIENTE NORME DI COMPORTAMENTO	8
5.1. DIRITTI DEL PAZIENTE.....	8
5.2. NORME DI COMPORTAMENTO	8
6. ASSISTENZA WORK-UP PER INSERIMENTO IN LISTA TRAPIANTO.....	9
7. TUTELA DEGLI UTENTI E CONTROLLI DELLA QUALITÀ.....	9
8. STANDARD DI QUALITÀ	10
8.1. RILEVAZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ.....	10
8.2. ORGANISMI INTERNI DI CONTROLLO E VERIFICA.....	10
8.2.1. UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP).....	10
8.2.2. RESPONSABILE QUALITÀ.....	11

	CARTA DEI SERVIZI	Codice doc: All2-PR.RCO.08.02 Rev. 4 Del 23.01.2024
---	--------------------------	--

Gentile utente,

l'ambulatorio di nefrologia ed emodialisi DIBA di Bagheria intende garantire prestazioni e servizi di alta qualità ai cittadini utenti ed al Servizio Sanitario Regionale consolidando la posizione di eccellenza tra le strutture sanitarie private della Sicilia grazie alla professionalità degli Operatori ed alla efficienza dell'Organizzazione aziendale.

Mission aziendale

Il punto cardine della nostra mission è l'attenzione alle necessità ed alle esigenze dei cittadini utenti, nella consapevolezza dell'importanza del ruolo svolto per assicurare una migliore qualità della vita ai cittadini utenti che usufruiscono delle prestazioni e dei servizi offerti da DIBA.

Valori aziendali

Per il raggiungimento della nostra mission, facciamo riferimento ai nostri valori aziendali:

- consapevolezza che il servizio che offriamo ai cittadini utenti è complesso e richiede tutto il nostro impegno quotidiano;*
- le attese ed i desideri degli utenti orientano le nostre scelte;*
- tutto il personale ha il compito prioritario di assistere i cittadini utenti per il completo soddisfacimento delle loro esigenze;*
- monitoraggio costante dei parametri assistenziali;*
- promozione della formazione per tutti gli operatori per il miglioramento del nostro servizio;*
- investimenti su innovazioni tecnologiche.*

Scopo della Carta dei Servizi

Questa "Carta dei Servizi" è volta alla tutela dei diritti dei cittadini utenti che usufruiscono delle prestazioni e dei servizi offerti da "Diba" ed è intesa come strumento di controllo, da parte del cittadino utente, sulla qualità delle prestazioni e dei servizi offerti nonché sulla informazione e sulle modalità di utilizzazione degli stessi.

Essa è, altresì, finalizzata ad indicare le procedure di reclamo contro gli atti o i comportamenti che possano negare o limitare la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria da parte dei cittadini utenti assicurando, così, trasparenza ed efficacia alle azioni che si realizzano.

Chiediamo, pertanto, ai cittadini utenti di collaborare con il Personale medico, paramedico, ausiliario ed amministrativo che qui lavora, dandoci dei consigli allo scopo di poter offrire una "medicina a misura d'uomo", frutto di diversi e coordinati impegni sanitari ed amministrativi.

L'Amministratore Unico

	CARTA DEI SERVIZI	Codice doc: All2-PR.RCO.08.02 Rev. 4 Del 23.01.2024
---	--------------------------	--

1. DIBA

1.1. PRESENTAZIONE

L'ambulatorio di dialisi "Diba S.r.l." è una società a responsabilità limitata e ha sede in **Via De Spuches, 52 – 90011 Bagheria (PA)**; svolge attività di diagnosi e cura delle patologie renali e dei trattamenti sostitutivi per pazienti affetti da Insufficienza Renale Cronica (IRC).

È in possesso della autorizzazione sanitaria prot. 1864 del 22.09.2021 e offre prestazioni emodialitiche rivolte ad un bacino di utenza configurabile con il distretto sanitario di Bagheria e distretti limitrofi, anche se vengono accolti anche pazienti provenienti da altre ASP della Sicilia.

"Diba" dispone di un servizio telefonico, in grado di gestire chiamate simultanee: il numero telefonico del centralino è **091962273**.

Il numero del fax è **091965812**.

L'ambulatorio di dialisi Diba, per garantire un miglior servizio all'utente è dotato di un sito internet: <http://www.dialisibagheria.it>

L'indirizzo e-mail: diba77@inwind.it

PEC: diba@pec.it

L'ambulatorio Diba è aperto tutti i giorni con orario continuato, nello specifico:

- Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle 6:00 alle 20:00
- Martedì, Giovedì e Sabato dalle 6:00 alle 16:00

1.2. DOVE SIAMO

L'ambulatorio DIBA è situato nella zona est di Bagheria, facilmente raggiungibile in auto; il posteggio pubblico esistente davanti l'ambulatorio permette la sosta sia alle autoambulanze del 118 sia alle autovetture delle varie associazioni che si occupano del trasporto dei pazienti.



	CARTA DEI SERVIZI	Codice doc: All2-PR.RCO.08.02 Rev. 4 Del 23.01.2024
---	--------------------------	--

1.3. FINI ISTITUZIONALI

Scopo istituzionale dell'ambulatorio "Diba" è quello di svolgere attività di prevenzione, diagnosi e cura delle patologie renali.

Gli obiettivi che *Diba* si impegna a perseguire sono:

- partecipare al miglioramento della qualità delle prestazioni e dei servizi che la Sanità offre ai cittadini utenti, fornendo il massimo della sicurezza nell'esercizio delle attività, nella esecuzione dei trattamenti diagnostici e nella vigilanza sui pazienti;
- ridurre il tempo di attesa per la fruizione delle prestazioni in condizioni ambientali idonee, al fine di evitare qualsiasi motivo di spersonalizzazione dovuto al trattamento durante l'erogazione del servizio;
- potenziare i mezzi di informazione a favore dell'utente;
- offrire prestazioni terapeutiche della massima affidabilità, assicurando la disponibilità delle tecnologie più avanzate;
- garantire la competenza professionale degli Operatori Sanitari.

1.4. PRINCIPI FONDAMENTALI

Ogni cittadino utente ha il diritto di scegliere liberamente, al di fuori di ogni costrizione materiale e morale, il medico ed il luogo di cura.

Nel rispetto dei principi fondamentali, l'ambulatorio "Diba" si è impegnato e si impegna costantemente per assicurare l'accesso alle cure nei tempi più brevi possibili, qualunque sia l'appartenenza sociale, razziale, ideologica, politica, economica e di età del cittadino utente, in ossequio ai principi fondamentali di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta e partecipazione.

1.5. STRUTTURA

La struttura logistica dell'ambulatorio Diba è costituita da:

- ❖ Accettazione e zona di attesa Il locale di attesa, al quale si accede direttamente dall'ingresso principale, è dotato di comode poltroncine per assicurare un'attesa quanto più possibile confortevole ai familiari ed agli accompagnatori dei pazienti.
- ❖ Sale dialisi L'ambulatorio Diba dispone di n. 2 sale dialisi attigue, per un totale di n. 32 posti rene, e una sala d'isolamento per il trattamento di casi speciali. Gli ambienti sono dotati di tutti i comfort, con microclima garantito da un impianto centralizzato sotto costante monitoraggio. Le postazioni sono attrezzate con letti o poltrone e fornite di tutte le attrezzature necessarie per svolgere la seduta emodialitica.



	CARTA DEI SERVIZI	Codice doc: All2-PR.RCO.08.02 Rev. 4 Del 23.01.2024
---	--------------------------	--

❖ Locale separato per pazienti critici

La seduta emodialitica per pazienti particolarmente critici viene svolta in un locale dedicato, provvisto di servizi igienici autonomi e dotato delle medesime attrezzature presenti nelle altre sale dialisi e di un carrello per le eventuali emergenze cliniche.

❖ Sala medicazioni

La sala medicazioni è dotata di un lettino per medicazioni, di un tavolo per lo strumentario e di un'autoclave per la sterilizzazione degli strumenti.



❖ Laboratorio di analisi

L'ambulatorio è dotato di un laboratorio di analisi cliniche interno, con tutte le apparecchiature idonee alla esecuzione degli esami necessari per l'effettuazione dell'emodialisi (azotemia, creatininemia, glicemia, sodio, potassio, calcio, fosforo, ematocrito ed emogasanalisi).



❖ Locale per il trattamento delle acque

In un locale adeguatamente protetto, sono collocate le attrezzature per il trattamento delle acque di dialisi (osmosi inversa).



1.6. ASPETTI RELATIVI ALL'UMANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Eliminazione barriere architettoniche

L'ambulatorio Diba mantiene il proprio impegno per l'eliminazione delle barriere architettoniche nei confronti dei portatori di handicap, adeguando la struttura alle prescrizioni contenute nel Decreto del Ministero dei Lavori Pubblici n. 236 del 14 giugno 1989 e assicurando la disponibilità ad assumersi l'onere di ulteriori miglioramenti qualora le disposizioni di legge o le esigenze dei pazienti lo richiedessero.

Multiculturalità

Nella valutazione di eventuali esigenze specifiche del cittadino utente, il medico accettante, nella fase di presa in carico dello stesso, tiene conto degli aspetti relativi alla cultura del cittadino utente. Infatti, in sede di analisi anamnestica, vanno richiesti specifici consensi connessi al trattamento.

Ritmi fisiologici

Per la determinazione degli orari e delle giornate dedicate alle sedute dialitiche il medico responsabile tiene conto dei ritmi fisiologici del cittadino utente soprattutto nel caso di pazienti anziani.

	CARTA DEI SERVIZI	Codice doc: All2-PR.RCO.08.02 Rev. 4 Del 23.01.2024
---	--------------------------	--

2. INFORMAZIONI GENERALI SULL'EMODIALISI

L'emodialisi sostituisce le quattro funzionalità di base del rene:

- ✓ rimozione delle sostanze tossiche
- ✓ riequilibrio elettrolitico
- ✓ riequilibrio acido-base
- ✓ rimozione dei liquidi

Nell'emodialisi le prime due funzioni vengono svolte sottoponendo il sangue al principio fisico della dialisi; esso viene fatto scorrere in un filtro in cui entra in contatto con una membrana semi permeabile attraverso la quale passano solo le sostanze tossiche che si desidera rimuovere.

Il filtro consente, oltre alla rimozione di sostanze, anche il reintegro di radicali alcalini e, quindi, il riequilibrio acido-base.

L'ultima funzione riguarda la necessità di rimuovere i liquidi assunti attraverso l'alimentazione e non eliminati con la minzione che può essere estremamente ridotta o assente nei soggetti nefropatici. Il metodo utilizzato è la ultrafiltrazione.

L'ambulatorio Diba eroga le seguenti prestazioni dialitiche:

- ❖ bicarbonato dialisi;
- ❖ AFBK (Acetate-Free Biofiltration);
- ❖ emodiafiltrazione (dialisi on-line).

Informazioni di dettaglio, in ordine alla terapia da praticare ed al relativo programma vengono fornite al paziente dal medico nefrologo in sede di visita, sulla base delle condizioni cliniche riscontrate e degli accertamenti diagnostici eseguiti.

3. MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Le modalità di accesso al servizio sono le seguenti:

- 1) all'atto della presa in carico, il paziente deve fornire, oltre alla prescrizione medica, copia di un documento di riconoscimento valido e del codice fiscale; deve, inoltre, sottoscrivere il consenso per il trattamento dei dati personali (privacy) ed il consenso informato al trattamento terapeutico.
- 2) dopo la presa in carico, il percorso del paziente prevede:
 - Visita medica di accesso;
 - Acquisizione della documentazione clinica o di laboratorio proveniente da altre strutture ospedaliere o, comunque, in possesso del paziente;
 - Effettuazione di eventuali esami diagnostici;
 - Conclusioni diagnostiche e programma terapeutico;
 - Programmazione degli accessi alla struttura sanitaria;
 - Attuazione del programma terapeutico.

Le informazioni cliniche sul paziente sono presenti nella cartella clinica che viene gestita informaticamente mediante il software NetDyalis.

	CARTA DEI SERVIZI	Codice doc: All2-PR.RCO.08.02 Rev. 4 Del 23.01.2024
---	--------------------------	--

4. LA SEDUTA EMODIALITICA

Le fasi di erogazione del servizio dialitico sono regolate da apposito protocollo che disciplina:

- l'ingresso del paziente in sala dialisi;
- l'identificazione del paziente e della postazione di riferimento;
- il controllo della scheda dialitica precedente;
- la rilevazione dei parametri vitali;
- il controllo del peso corporeo della seduta;
- il collegamento del paziente all'apparecchiatura di emodialisi (rene artificiale);
- il costante controllo del monitor e dell'andamento della dialisi;
- la rilevazione dei parametri vitali durante il trattamento;
- la valutazione finale delle condizioni del paziente: controllo del peso corporeo e valori di pressione arteriosa (PAO).

5. DIRITTI DEL PAZIENTE NORME DI COMPORTAMENTO

5.1. DIRITTI DEL PAZIENTE

- Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- Durante la seduta di emodialisi, ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome e ad essere interpellato con la particella pronominale "Lei".
- Il paziente ha il diritto di ottenere dalla struttura sanitaria le informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze.
- Il paziente ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
- Il paziente ha il diritto di ottenere dal medico che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia ed al programma terapeutico.
- In particolare, il paziente ha il diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto al trattamento terapeutico; dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Il paziente ha, altresì, il diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone legalmente autorizzate.
- Il paziente ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia e ad ogni altra circostanza che lo riguarda, rimangano segreti.
- Il paziente ha il diritto di esporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

5.2. NORME DI COMPORTAMENTO

Il paziente che accede ad una struttura sanitaria è tenuto ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il Personale medico, infermieristico, tecnico e con la Direzione della struttura sanitaria nella quale si trova.

	CARTA DEI SERVIZI	Codice doc: All2-PR.RCO.08.02 Rev. 4 Del 23.01.2024
---	--------------------------	--

L'accesso all'ambulatorio Diba esprime da parte del cittadino utente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il Personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico ed assistenziale.

Tutto il Personale sanitario è impegnato, in funzione delle rispettive competenze, a fare rispettare le norme comportamentali per il buon andamento della struttura sanitaria e per il miglior benessere del paziente.

6. ASSISTENZA WORK-UP PER INSERIMENTO IN LISTA TRAPIANTO

Il trapianto di rene rappresenta la migliore terapia sostitutiva per le persone affette da grave ed irreversibile insufficienza renale cronica.

L'ambulatorio Diba si propone di informare e seguire i pazienti candidabili al trapianto nel percorso assistenziale, mediante un'interazione con i centri trapianti e con le unità operative di nefrologia e dialisi del territorio.

Il percorso assistenziale prevede la valutazione del medico responsabile del paziente, il supporto nella programmazione e nell'esecuzione di approfondimenti diagnostici, la valutazione da parte del medico del centro di trapianti prescelto dal paziente, la successiva assistenza per l'eventuale inserimento ed il conseguente mantenimento in lista d'attesa fino al trapianto.

I nostri nefrologi collaborano con i principali centri trapianti italiani al fine di iscrivere il paziente in lista d'attesa in tempi brevi. Offriamo, inoltre, supporto nel percorso assistenziale per il trapianto da donatore vivente, informando le famiglie ed i coniugi riguardo la procedura e le modalità per verificare l'idoneità clinica di un possibile donatore.

7. TUTELA DEGLI UTENTI E CONTROLLI DELLA QUALITÀ

La "Carta dei Servizi" è il documento che esprime gli impegni che l'ambulatorio "Diba" assume nei confronti dei cittadini che intendono usufruire dei servizi dallo stesso erogati; il Sistema di Gestione per la Qualità, i protocolli, le procedure e le istruzioni di lavoro, formalizzati in documenti codificati secondo le indicazioni delle norme ISO 9001:2015, offrono ai cittadini la necessaria garanzia che tutte le attività relative alla erogazione del servizio avvengono in condizioni di assoluto controllo e nel rispetto degli standard di qualità dichiarati.

La "Carta dei Servizi" è a disposizione di tutti i cittadini, dei medici curanti e degli organismi pubblici di controllo che possono consultarla nel sito istituzionale.

Con particolare riferimento alla tutela dei diritti dei cittadini utenti, l'ambulatorio "Diba" è impegnato a fornire:

- una informazione obiettiva ed imparziale sulla prestazione sanitaria di emodialisi;
- una informazione adeguata, chiara e comprensibile sulla diagnosi e sugli atti medici sintetizzati sulla cartella clinica, nel rigoroso rispetto della riservatezza nei confronti dei terzi;
- una informazione che consenta al cittadino utente, prima di essere sottoposto alle terapie, di esprimere un consenso realmente informato, riferito anche ai possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Quando il paziente è di minore età o incapace di determinarsi il consenso informato viene richiesto a chi esercita la potestà tutoria.

	CARTA DEI SERVIZI	Codice doc: All2-PR.RCO.08.02 Rev. 4 Del 23.01.2024
---	--------------------------	--

8. STANDARD DI QUALITÀ

In relazione a quanto previsto dalle procedure aziendali per la qualità, gli obiettivi sono stati stabiliti dall'Amministratore Unico con la collaborazione della Direzione Sanitaria e comprendono obiettivi nelle aree della sicurezza e dell'efficacia della prestazione clinica, oltre al grado di soddisfazione degli utenti fruitori del servizio.

<i>Descrizione</i>	<i>Obiettivo</i>
Media mensile pazienti in trattamento	> 100
Media prestazioni mensili	> 1200
% pazienti in trattamento con Kt/V $\geq 1,2$	> 80%
% pazienti in trattamento con livelli medi mensili di HB tra 11 e 12 gr/dl	> 70%
% pazienti in trattamento con Fosforemia $\leq 4,5$ mg/dl	> 60%
% pazienti in trattamento con Albumina ≥ 3	> 80%
Media su grado di soddisfazione globale degli utenti	> 3
Soddisfazione sulla professionalità dei Medici	> 3
Giudizio sulle professionalità degli Infermieri	> 3
Soddisfazione generale dei dipendenti (molto soddisfatti)	> 40%
Reclami	0

8.1. RILEVAZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ

I dati relativi all'efficienza del trattamento dialitico sono presenti nel portale regionale Regdial, al quale la struttura fa riferimento per l'analisi delle statistiche relative alle sue prestazioni.

Inoltre, l'ambulatorio Diba rileva periodicamente, mediante la distribuzione di un questionario, il grado di soddisfazione ed i motivi della eventuale insoddisfazione dei cittadini che hanno utilizzato i suoi servizi; i risultati della rilevazione sono sintetizzati in un report annuale che costituisce un importante punto di riferimento per il miglioramento continuo dei servizi sanitari e complementari. I questionari vengono archiviati annualmente presso gli uffici della struttura.

8.2. ORGANISMI INTERNI DI CONTROLLO E VERIFICA

La Direzione dell'ambulatorio Diba ha costituito organismi che hanno il compito di garantire la supervisione ed il controllo di tutte le attività svolte al proprio interno, sia nell'ambito strettamente sanitario sia in quello tecnologico e di accoglienza dei cittadini utenti.

8.2.1. UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è costituito alle dirette dipendenze dell'Amministratore Unico, con il compito di assicurare l'informazione, l'accoglienza e la tutela dei cittadini utenti, con particolare riguardo agli aspetti della personalizzazione ed umanizzazione dei rapporti.

Il Responsabile dell'URP è a disposizione del Pubblico tutti i giorni.

I cittadini utenti possono presentare all'Ufficio Relazioni con il Pubblico eventuali reclami per disservizi subiti prima, durante e dopo il servizio di dialisi; il reclamo può essere inoltrato con le seguenti modalità:

	CARTA DEI SERVIZI	Codice doc: All2-PR.RCO.08.02 Rev. 4 Del 23.01.2024
---	--------------------------	--

- per iscritto su carta semplice a “*Centro Diba – Ufficio Relazioni con il Pubblico*” via De Spuches 52
- via mail all’indirizzo diba77@inwind.it
- verbalmente rivolgendosi alla Direzione o al personale sanitario in servizio presso le sale.

L’Ufficio Relazioni con il Pubblico fornirà una risposta a tutti i reclami entro il termine massimo di 8 giorni.

8.2.2. RESPONSABILE QUALITÀ

Il Responsabile Qualità assicura il supporto necessario al conseguimento degli obiettivi di qualità dell’ambulatorio Diba e l’integrazione tra i processi aziendali, a partire dalle ricerche ed analisi dei bisogni dei cittadini utenti, fino alla formalizzazione di piani di miglioramento in grado di assicurare un più alto livello di qualità delle prestazioni.

Audit qualità

Il Responsabile Qualità, in collaborazione con altre funzioni aziendali, effettua i controlli sulla corretta attuazione delle procedure e delle istruzioni di lavoro relative alla realizzazione ed erogazione dei servizi, ai processi amministrativi, alla struttura organizzativa ed alla gestione, formazione e responsabilizzazione del Personale.

I componenti dell’audit di qualità interno sono designati dal Responsabile Qualità in modo da garantire la loro indipendenza dall’attività ispezionata; i controlli vengono effettuati utilizzando l’apposita modulistica e le risultanze sono formalizzate in verbali che vengono trasmessi all’Amministratore Unico per l’esame e l’adozione dei provvedimenti necessari.