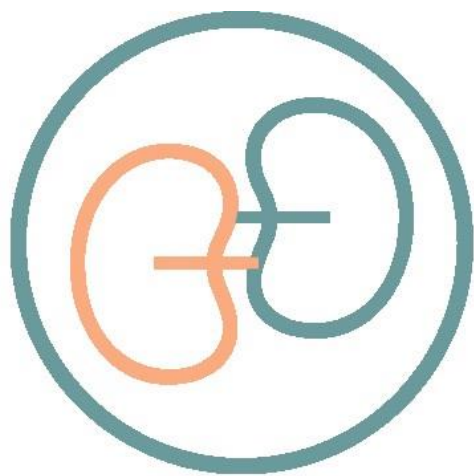


CARTA DEI SERVIZI

2023



CEM

CENTRO EMODIALISI MAZARESE

L'Amministrazione con l'augurio di aver reso un servizio più efficiente ai Pazienti del Centro ringrazia il Direttore Sanitario, i medici, gli infermieri ed il personale tutto per la collaborazione e l'impegno profusi al raggiungimento dell'obiettivo "Qualità"

 CEM CENTRO EMODIALISI MAZARESE	DOCUMENTO DI DIREZIONE Carta dei Servizi	All.PG0501
		Pag.2 di 19
		Rev. 20 del 15.11.2023

INDICE

1.	NOTA DI ACCOGLIENZA	3
2.	PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA	3
3.	COME RAGGIUNGERE IL CENTRO	5
4.	PRINCIPI FONDAMENTALI	6
5.	IL MODELLO ORGANIZZATIVO AI SENSI DEL DLGS 231/01 SULLA RESPONSABILITÀ AMMINISTRATIVA DELLE PERSONE GIURIDICHE	6
6.	INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA ED I SERVIZI FORNITI	7
7.	MODALITA' DI ACCESSO PER LA DIALISI	8
8.	INFORMAZIONI.....	8
9.	COMFORT E ORDINE	9
10.	SICUREZZA.....	9
11.	STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI	9
12.	ACCESSO ALLA STRUTTURA ED ACCOGLIENZA.....	11
13.	ATTIVITA' DIALITICA AMBULATORIALE.....	12
14.	DIMISSIONE.....	14
15.	MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA.....	14
15.1	DIRITTI DEL PAZIENTE	14
15.2	DOVERI DEL PAZIENTE	15
16.	FUNZIONI E REGOLAMENTO DI TUTELA E VERIFICA.....	15
17.	RISULTATI 2022 – OBIETTIVI 2023	17

RESPONSABILITA' DOCUMENTALE				
Redatto da DS Antonio Alagna	Data	15/11/2023	Firma	
Verificato da RQ Claudia Bonsignore	Data	15/11/2023	Firma	
Adottato da AU Gianpiero Oteri	Data	15/11/2023	Firma	

STATO DELLE REVISIONI		
Revisione	Data	Descrizione
20	15.11.2023	Aggiornamento annuale

	DOCUMENTO DI DIREZIONE Carta dei Servizi	AII.PG0501
		Pag.3 di 19
		Rev. 20 del 15.11.2023

1. NOTA DI ACCOGLIENZA

Gentile Signora, Gentile Signore, con la presente abbiamo ritenuto utile fornirLe una Guida che Le sia di aiuto per orientarsi e conoscere la Struttura Sanitaria cui la Sua malattia costringe a rivolgersi.

Questo documento dedicato ad una fascia particolarmente problematica di Pazienti è concepita, soprattutto, come mezzo per l'inizio di un rapporto di dialogo e collaborazione sempre più stretto e costante con i Cittadini Utenti, al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti, rendendoli più efficienti e tempestivi, ma soprattutto più vicini alle esigenze di quanti ne usufruiscono.

Siamo fermamente convinti che tanto più il rapporto tra Cittadino Utente e Personale si fonda sulla reciproca fiducia e conoscenza, tanto più cresce l'efficacia e l'efficienza globale del sistema e tanto maggiori sono i risultati.

La ringraziamo per l'attenzione e restiamo a sua disposizione per ogni ulteriore informazione.

2. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

Il Centro Emodialisi Mazarese è il frutto della volontà di una Società a Responsabilità Limitata che è presente nel territorio Mazarese dal 1990.

A partire da quell'anno è stato il punto di riferimento per il bacino orientale, la sua attività è finalizzata alla terapia renale a favore dei pazienti affetti da I.R.C.

Nel tempo ha provveduto ad adeguare tutti i requisiti strutturali ed organizzativi alle normative vigenti ed in particolare ai requisiti di Accredimento Istituzionale ed ha provveduto anche al rinnovo delle apparecchiature che oggi sono tra le più moderne esistenti.

Il Centro Dialisi è sito a Mazara del Vallo (TP) c/da Ponte Serroni SS 115 km. 49,300.

L'amministratore unico è il Dott. Gianpiero Oteri, la Direzione Sanitaria è affidata al dr. Antonio Alagna.

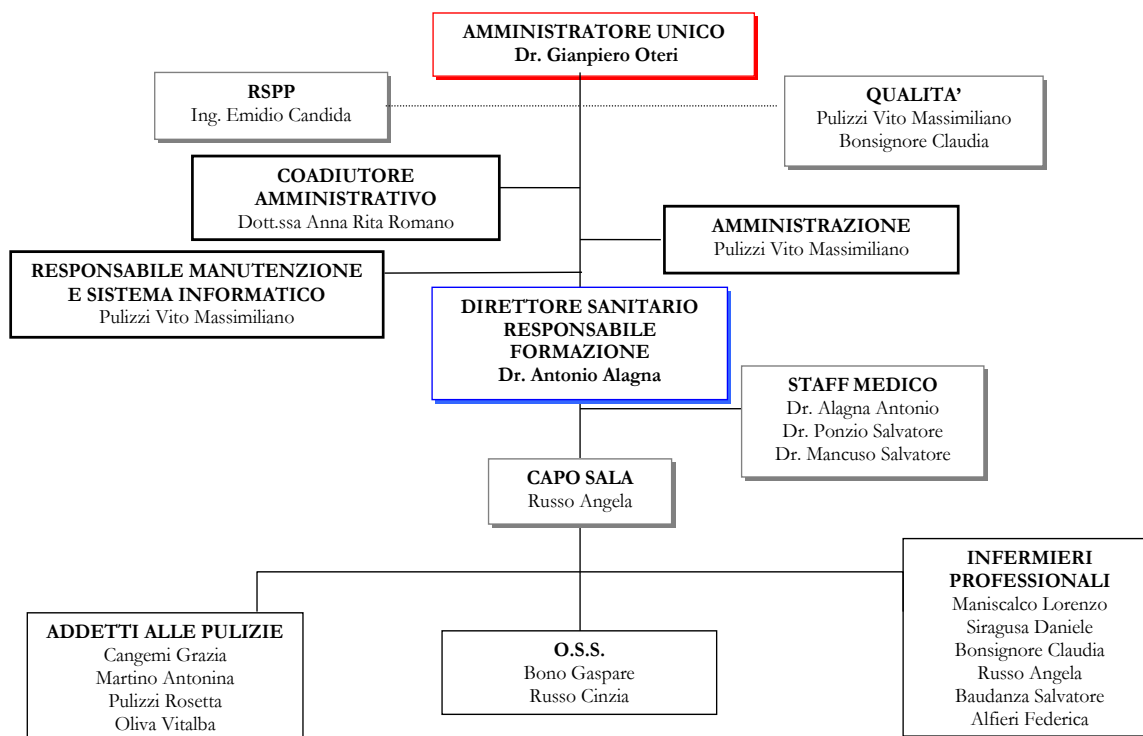
Si riporta l'organigramma:

	DOCUMENTO DI DIREZIONE Carta dei Servizi	AII.PG0501
		Pag.4 di 19
		Rev. 20 del 15.11.2023



ORGANIGRAMMA

Codice documento:
PG07.01 AII.1
Revisione del
15.11.2023



Tutto il personale del Centro Dialisi (Amministratore Unico, Direttore Sanitario, Medici, Infermieri Professionali, Ausiliari), ognuno nell'ambito della propria specifica funzione con compiti e responsabilità ben definiti, opera tenendo conto dei seguenti aspetti fondamentali:

- Il paziente nefropatico, fin dal primo riconoscimento della sua patologia, ha bisogno della continuità terapeutica, il che significa essere seguito da una Struttura Nefrologica durante tutta la storia naturale della malattia.
- Il paziente in dialisi è un malato cronico e complesso in cui, a seguito della compromissione della funzionalità renale e del trattamento dialitico, molti organi possono subire dei danni che si aggravano nel tempo, in particolare a carico del sistema cardiovascolare, nervoso, osseo ed endocrino. Per questo motivo, egli ha bisogno, oltre che di una Struttura Nefrologica (come la nostra) che sia in grado di affrontare i problemi fisici del suo stato, anche del supporto integrato di altri Specialisti esterni per la diagnosi tempestiva e la conseguente terapia di tutte le possibili complicanze cliniche.

	DOCUMENTO DI DIREZIONE Carta dei Servizi	AII.PG0501
		Pag.6 di 19
		Rev. 20 del 15.11.2023

4. PRINCIPI FONDAMENTALI

L'erogazione delle prestazioni descritte nella Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi fondamentali: Eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.

Centro Emodialisi Mazarese Srl garantisce che il servizio sia erogato con efficienza, attraverso l'individuazione, l'eliminazione e la sostituzione di risorse non adeguate, e con efficacia mediante l'attivazione del controllo di qualità. Infatti, le attività, le prestazioni e i trattamenti erogati sono finalizzati alla effettiva risoluzione dei bisogni sanitari, valutando nel contempo le risorse impiegate e necessarie nell'erogazione di tali prestazioni.

5. IL MODELLO ORGANIZZATIVO AI SENSI DEL DLGS 231/01 SULLA RESPONSABILITÀ AMMINISTRATIVA DELLE PERSONE GIURIDICHE

Il Centro Emodialisi Mazarese ha applicato un modello di organizzazione, gestione e controllo idonei a prevenire la realizzazione degli illeciti penali ai sensi del Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231.

Il Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231, recante "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'art. 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300" ha introdotto per la prima volta nel nostro ordinamento la responsabilità in sede penale degli enti, che si aggiunge a quella della persona fisica che ha realizzato materialmente il fatto illecito.

L'ampliamento della responsabilità mira a coinvolgere nella punizione di taluni illeciti penali il patrimonio degli enti e, in definitiva, gli interessi economici dei soci, i quali, fino all'entrata in vigore della legge in esame, non pativano conseguenze dalla realizzazione di reati commessi, con vantaggio della società, da amministratori o dipendenti.

Il legislatore ha, però, previsto la possibilità per l'ente di sottrarsi totalmente o parzialmente all'applicazione delle sanzioni, purché siano state rispettate determinate condizioni. L'art. 6 del Dlgs 231, infatti, contempla una forma di "esonero" da responsabilità dell'ente se si dimostra, in occasione di un procedimento penale per uno dei reati considerati, di aver adottato ed efficacemente attuato Modelli di organizzazione, gestione e controllo idonei a prevenire la realizzazione degli illeciti penali considerati. A tal fine la ns organizzazione interna che si ispira ai principi del rispetto della legalità, ha definito ed implementato un tipico sistema di gestione dei rischi le cui caratteristiche riprendono quelle sancite dal D. Lgs. n. 231/2001 e che prevedono:

	DOCUMENTO DI DIREZIONE Carta dei Servizi	AII.PG0501
		Pag.7 di 19
		Rev. 20 del 15.11.2023

- l'identificazione dei rischi, ossia l'analisi del contesto aziendale per evidenziare in quale area/settore di attività e secondo quali modalità si possono verificare eventi pregiudizievoli per gli obiettivi indicati dal D.Lgs. 231/01;
- la progettazione del sistema di controllo (c.d. protocolli per la programmazione della formazione ed attuazione delle decisioni dell'ente), ossia la valutazione del sistema esistente all'interno dell'ente ed il suo eventuale adeguamento;
- l'istituzione di un Organismo di Vigilanza e Controllo, che vigili sull'efficacia del sistema di controllo;
- l'istituzione di un Sistema Sanzionatorio interno;
- la redazione di un Codice Etico adeguatamente e capillarmente diffuso al personale.

Benché la mancata adozione del modello non sia soggetta ad alcuna sanzione, l'attuale Amministrazione ha optato per un attento allineamento alla normativa vigente in materia perché perfettamente coincidente con le finalità e i valori della sua gestione e a tutela del cittadino/utente che si rivolge al ns centro per le prestazioni sanitarie.

6. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA ED I SERVIZI FORNITI

La tipologia della struttura e l'organizzazione interna sono tali da produrre la massima qualità assistenziale possibile mantenendo un ambiente cordiale e a carattere familiare.

E' stato progettato, realizzato e regolamentato secondo le più recenti normative in materia di operatività e sicurezza.

Il Centro Emodialisi Mazarese S.r.l., ha uno stile edilizio proprio ad una struttura sanitaria sempre in perfetta efficienza e conforme alle più appropriate norme igienico-sanitarie.

All'interno del Centro si effettuano due diverse tipologie di trattamento dialitico: Dialisi Bicarbonato con membrane altamente biocompatibili a basso flusso (cod. 39.95.4); Dialisi HDF ON-LINE (cod. 39.95.7) e Dialisi Bicarbonato con membrane altamente biocompatibili ad alto flusso (cod. 39.95.5).

Le potenzialità del Centro per il trattamento di routine degli uremici cronici è di diciannove posti rene totali suddivisi in 3 sale dialisi, di cui due contumaciali, la prima per Pazienti HBsAg positivi (n. 1 posto rene) la seconda per Pazienti HCV positivi (n. 5 posti rene)

Al piano terra è ubicato l'ingresso principale, dotato di scivolo per facilitare l'accesso ai portatori di handicap, che conduce, tramite un corridoio, agli uffici amministrativi.

	DOCUMENTO DI DIREZIONE Carta dei Servizi	AII.PG0501
		Pag.8 di 19
		Rev. 20 del 15.11.2023

Utilizzando la scala interna o l'ascensore si accede alle diverse sale dialisi distribuiti nei due piani superiori.

Al I piano si trovano la sala dialisi dedicata ai Pazienti HBsAg positivi e la sala dedicata ai Pazienti HCV positivi, mentre al II piano si trova la terza sala dialisi ed il locale "Impianto Osmosi".

Ogni sala dialisi è fornita di aria condizionata e tv, inoltre ogni piano è munito di locali spogliatoio dotati di armadietti per deposito vestiario, servizi igienici separati e un angolo soggiorno per l'attesa dei pazienti ed accompagnatori.

Gli impianti di sicurezza, le lampade di emergenza, le uscite di sicurezza e l'ubicazione dei punti antincendio sono facilmente individuabili mediante una chiara segnaletica.

Il servizio viene svolto dal Lunedì al Sabato ed è articolato su due turni giornalieri ad esclusione del Martedì, Giovedì e Sabato Pomeriggio secondo il seguente prospetto organizzativo:

Da Lunedì a Sabato

I Turno 06:30 – 11,30

II Turno 11:30 – 17:30

Il Centro dispone di apparecchiature elettromedicali conformi alla normativa vigente, gestite e controllate secondo le rigorose restrizioni previste dalla norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015 e alla Norma CEI 62-5, specie quelle che hanno un'influenza diretta sulla qualità del servizio erogato.

7. MODALITA' DI ACCESSO PER LA DIALISI

Per poter accedere alle prestazioni ambulatoriali fornite dal Centro, l'Utente deve consegnare la documentazione sanitaria aggiornata (esami ed accertamenti diagnostici già eseguiti, Cartelle cliniche precedenti), un documento di riconoscimento, codice fiscale e tesserino sanitario.

L'ASP competente previo accertamento dispone l'accredito delle prestazioni sanitarie rese all'utente dal Centro Emodialisi Mazarese srl.

8. INFORMAZIONI

Il Centro è ben lieto di fornire tutte le informazioni necessarie agli Utenti Clienti negli orari di apertura (dalle 8.00 alle 12.00), anche telefonicamente (chiamando allo 0923/906690) o via fax (0923/906690).

 CEM CENTRO EMODIALISI MAZARESE	DOCUMENTO DI DIREZIONE Carta dei Servizi	AII.PG0501
		Pag.9 di 19
		Rev. 20 del 15.11.2023

9. COMFORT E ORDINE

Le sale 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.

All'interno dei locali è tassativamente vietato fumare ed arrecare disturbo con tono di voce elevato (cioè 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.

10. SICUREZZA

Il personale del Centro è addestrato e preparato adeguatamente per tutelare l'incolumità fisica e la sicurezza degli Utenti in qualsiasi momento. Infatti, il Centro soddisfa tutti i requisiti strutturali, organizzativi e tecnologici previsti dalle vigenti norme antinfortunistiche ed antincendio (Legge 81/08 e successive modifiche ed integrazioni,).

11. STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

Il Centro Emodialisi Mazarese srl prosegue il proprio percorso di miglioramento continuo, avviato con l'implementazione del sistema di gestione per la qualità ISO 9001:2015, certificato da Certiquality dal 2005.

La vision della nostra Organizzazione è il consolidamento della posizione di eccellenza tra le strutture sanitarie che si occupano di emodialisi; i dati relativi al numero delle prestazioni erogate e il positivo giudizio espresso dai cittadini utenti sui diversi aspetti del servizio confermano la qualità del nostro impegno.

Il punto cardine della strategia aziendale è l'attenzione alle necessità ed esigenze dei cittadini utenti, nella consapevolezza dell'importanza del ruolo svolto per assicurare il soddisfacimento delle particolari attese ed esigenze dei pazienti affetti da insufficienza renale cronica. Tale attenzione trova i suoi punti di riferimento nei principi della politica sanitaria definiti dalla Regione Siciliana e riportati nei suoi documenti programmatici:

- ❖ umanizzazione
- ❖ universalità
- ❖ accessibilità
- ❖ accuratezza

 CEM CENTRO EMODIALISI MAZARESE	DOCUMENTO DI DIREZIONE Carta dei Servizi	AII.PG0501
		Pag.10 di 19
		Rev. 20 del 15.11.2023

- ❖ appropriatezza e pertinenza
- ❖ efficacia
- ❖ efficienza

In tale prospettiva la mission del Centro Emodialisi Mazarese resta così definita:

- a) facilitare l'accesso ai servizi attraverso l'informazione, la gestione delle attese, l'accoglienza e l'orientamento dei cittadini utenti, la trasparenza dei percorsi;
- b) garantire la sicurezza dei pazienti e degli Operatori mediante l'individuazione dei possibili rischi clinici, l'attuazione delle misure di prevenzione, il monitoraggio ed il trattamento degli eventi avversi;
- c) migliorare la fornitura dei servizi attraverso l'arricchimento delle prestazioni, il potenziamento dei servizi, l'utilizzazione delle tecnologie più avanzate, la realizzazione del massimo comfort possibile;
- d) accrescere il livello di professionalità degli Operatori favorendo il lavoro di gruppo e la partecipazione a qualificati momenti di formazione;
- e) migliorare l'efficienza del sistema attraverso la prevenzione degli errori, la gestione degli imprevisti, l'ascolto sistematico dei cittadini utenti;
- f) ottimizzare i costi assicurando un governo dei processi orientato alla eliminazione degli sprechi.

Identificare in modo chiaro la propria missione è sicuramente il principale presupposto per il successo di ogni azienda e di ogni organizzazione nella moderna società civile. In un'azienda che eroga servizi destinati a clienti che si trovano in una situazione di particolare disagio e debolezza contrattuale la missione, oltre ad essere identificata correttamente, deve essere anche condivisa da tutti gli Operatori. E', quindi, di fondamentale importanza ispirare la propria attività ai valori aziendali che dovranno continuare a sostenere la crescita della nostra struttura e che sono di seguito indicati.

I nostri clienti sono cittadini bisognosi di cura e di assistenza; essi costituiscono il nostro patrimonio e nei loro confronti noi dobbiamo sforzarci ogni giorno di costruire un rapporto che abbia un obiettivo ben preciso: il consenso. Si tratta di un obiettivo verso il quale devono convergere gli sforzi di tutti coloro che operano all'interno dell'azienda e che è sintetizzabile in questi concetti semplici che devono guidare il nostro lavoro quotidiano:

- il servizio che la nostra Organizzazione eroga è molto complesso e richiede tutto il nostro impegno;

	DOCUMENTO DI DIREZIONE Carta dei Servizi	AII.PG0501
		Pag.11 di 19
		Rev. 20 del 15.11.2023

- le attese ed i desideri dei nostri clienti orientano le nostre scelte;
- compito prioritario del nostro Personale è quello di assistere i pazienti;
- cerchiamo di occuparci di ogni piccolo dettaglio per ottenere il consenso degli assistiti;
- adattiamo ogni giorno la nostra organizzazione alle esigenze che emergono nello svolgimento della nostra attività;
- promuoviamo la formazione e le qualità personali di tutti gli operatori per migliorare il nostro servizio;
- puntiamo sulle innovazioni tecnologiche che ci possono rendere preferibili ad altri operatori del settore;
- intendiamo essere una entità positiva ed utile nella Società, contribuendo al miglioramento della qualità della vita.

La Direzione della nostra azienda è impegnata a ricercare ogni opportunità per migliorare l'efficacia e l'efficienza del sistema di gestione. Tutto il Personale, a qualunque livello di responsabilità, è chiamato a dare il proprio contributo facendo propri i valori aziendali ed attuando una efficace comunicazione circolare.

12. ACCESSO ALLA STRUTTURA ED ACCOGLIENZA

Le modalità di accesso al servizio sono le seguenti:

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 (nel rispetto della normativa vigente della privacy – GDPR 2016/679) ed il consenso informato al trattamento terapeutico.

· 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.

	DOCUMENTO DI DIREZIONE Carta dei Servizi	All.PG0501
		Pag.12 di 19
		Rev. 20 del 15.11.2023

La Direzione Sanitaria si impegna a consegnare a ciascun Utente un modulo per la raccolta di segnalazioni (suggerimenti e/o reclami) sulla Qualità del servizio erogato, coerentemente con la Politica per la Qualità definita e documentata, unitamente agli obiettivi aziendali conforme alla norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015. Le modalità di compilazione, inoltro e raccolta delle schede di segnalazione e i tempi di risposta ai suggerimenti / reclami sono di seguito definiti.

Il personale medico e paramedico raccoglie dall'Utente / Cliente eventuali richieste relative alla sua frequenza nel Centro e provvede a fornire le principali informazioni sulla Struttura e la dislocazione dei servizi. Inoltre, offre la piena disponibilità all'accompagnamento dei soggetti particolarmente bisognosi all'interno dei locali.

Se il paziente lo desidera, può presentare richiesta per il rilascio di copia della cartella clinica/dialitica che potrà ritirare dopo sette giorni lavorativi. Le eventuali integrazioni vanno consegnate entro 30 gg. (Legge Gelli – Bianco 24/17).

La richiesta deve essere presentata personalmente all'amministrazione e la persona eventualmente incaricata deve essere fornita di delega autenticata. Al momento della richiesta il paziente o la persona incaricata dovranno corrispondere l'importo previsto dal tariffario in vigore per il quale riceverà regolare fattura.

13. ATTIVITA' DIALITICA AMBULATORIALE

Continuità del servizio

Viene assicurata secondo le prescrizioni della normativa vigente e le potenzialità del Centro.

All'Utente, in casi eccezionali di indisponibilità della Struttura, viene data la possibilità di scegliere di effettuare il trattamento dialitico presso altri Centri limitrofi, compatibilmente con le esigenze e la programmazione di lavoro degli stessi.

Regolarità e puntualità del servizio

Sono assicurate secondo il programma personalizzato stabilito dalla Direzione Sanitaria e dall'Utente / Cliente.

Assistenza sanitaria

Monitoraggio continuativo del Paziente da parte dei medici e degli infermieri professionali, secondo il protocollo di dialisi, che disciplina nelle diverse fasi:

	DOCUMENTO DI DIREZIONE Carta dei Servizi	AII.PG0501
		Pag.13 di 19
		Rev. 20 del 15.11.2023

- la preparazione della seduta dialitica;
- 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 prima della seduta;
- la connessione del paziente al monitor;
- il collegamento del paziente all'apparecchiatura di emodialisi;
- il costante controllo del monitor e dell'andamento della dialisi;
- la rilevazione dei parametri vitali durante il trattamento;
- il controllo del peso corporeo dopo la seduta;
- la valutazione finale delle condizioni del paziente.

· Pulizia dei servizi igienici, degli spogliatoi e della sala per il trattamento dialitico

Ogni qual volta si renda necessario e comunque non meno di due volte al giorno.

Comfort dei locali e Sicurezza delle apparecchiature

Climatizzazione adeguata in tutto il periodo dell'anno e verifica sistematica (ai sensi della normativa nazionale vigente e della norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015) della corretta funzionalità delle apparecchiature ai fini della sicurezza dei pazienti e del personale.

Relazioni con il personale ed informazioni all'Utente

Il personale adotta tesserino nominativo e qualifica. E' assicurata la piena disponibilità a fornire informazioni secondo le rispettive competenze.

Nella procedura "Descrizione delle posizioni" è riportata la "Job Description" relativa a ciascuna funzione aziendale (Direzioe Sanitaria, Medico, Infermiere Professionale, Ausiliari).

Aspetti di Umanizzazione

La comunicazione è un aspetto importante per raggiungere l'alleanza terapeutica con il paziente di dialisi che risulta essere per definizione fragile.

Quando la comunicazione per le stesse condizioni del paziente risulta difficile, viene coinvolta la famiglia che viene informata sulle condizioni del paziente.

Rispetto della privacy e della dignità umana:

- armadietti personali;
- trattamenti terapeutici personalizzati e chiara informazione sugli stessi;

 CEM CENTRO EMODIALISI MAZARESE	DOCUMENTO DI DIREZIONE Carta dei Servizi	AII.PG0501
		Pag.14 di 19
		Rev. 20 del 15.11.2023

- diritto dell'Utente ad essere identificato con il proprio nome e cognome e non col nome della malattia o delle medicine associate alla sua persona;
- documentazione sanitaria conservata in archivio controllato.

14. DIMISSIONE

In caso di trasferimento di paziente in altra struttura o di trapianto viene redatta la relazione della dimissione compilata a firma della Direzione Sanitaria.

15. MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

15.1 DIRITTI DEL PAZIENTE

- Il Paziente dializzato ha diritto a ricevere un trattamento adeguato alle proprie necessità cliniche per raggiungere il miglior stato di benessere compatibile con la sua situazione.
- Il Paziente dializzato ha diritto a ricevere tutta l'assistenza Medica ed Infermieristica, prevista dalle norme dell'Accreditamento.
- Il Paziente dializzato ha il diritto di essere trattato in una Struttura Sanitaria che risponda alla norme dell'Accreditamento in ordine all'adeguatezza tecnologica delle attrezzature, professionale del Personale Sanitario, ed alberghiera. Per i Pazienti ad alto rischio di complicanze devono essere presenti i Servizi indispensabili per attuare procedure di urgenza ed emergenza.
- Il Paziente dializzato ha diritto ad essere informato su qualunque aspetto della propria malattia e su ogni provvedimento diagnostico e terapeutico che venga ritenuto necessario dal Medico.
- Il Paziente dializzato ha diritto, in qualsiasi momento al rispetto della propria personalità e del proprio pudore e all'osservanza delle norme igieniche e di profilassi per la prevenzione delle malattie infettive e contagiose.
- Il Paziente dializzato ha diritto all'inserimento sociale, scolastico e lavorativo, ed i tempi e le modalità della terapia dialitica dovranno tener conto di queste esigenze, compatibilmente con le possibilità organizzative e logistiche del Centro.
- Il Paziente dializzato ha il diritto di chiedere il cambiamento del turno di dialisi, che gli verrà concesso, compatibilmente con le possibilità organizzative del Centro, appena si renderanno posti liberi, e rispettando la priorità cronologica delle richieste.
- Il Paziente dializzato ha il diritto di manifestare, direttamente o tramite i propri Rappresentanti, eventuali disfunzioni e/o carenze del Centro di Dialisi. Gli eventuali rilievi dovranno essere in primo luogo esplicitati al personale Medico ed Infermieristico del Centro, e, ove non si ottenesse soddisfazione, agli organi dell'ASL competenti in materia.

 CEM CENTRO EMODIALISI MAZARESE	DOCUMENTO DI DIREZIONE Carta dei Servizi	AII.PG0501
		Pag.15 di 19
		Rev. 20 del 15.11.2023

15.2 DOVERI DEL PAZIENTE

- Il Paziente Dializzato ha il dovere di collaborare con il Personale Sanitario alla ottimizzazione del servizio e di seguire il programma dialitico, dietetico e terapeutico prescritto dal Medico.
- Il Paziente dializzato ha il dovere di rispettare il lavoro e la professionalità degli Operatori Sanitari.
- Il Paziente dializzato ha il dovere di rispettare le norme di pulizia e di igiene personale, le norme di civile convivenza con gli altri pazienti e le norme generali di attenzione e cura per l'ambiente e la struttura di cui usufruisce.
- Il Paziente dializzato ha il dovere di rispettare gli orari del Centro di Dialisi ed i turni assegnati.
- Il Paziente dializzato ha il dovere di informare il Medico del Centro Dialisi di ogni altra terapia altrove praticata, prescritta o auto prescritta.
- Il Paziente dializzato ha il dovere di collaborare con il Medico alla gestione del proprio stato di salute: è tenuto a chiedere informazioni sulle sue condizioni cliniche, e ad informare il Medico di ogni sintomatologia emergente allo scopo di ottenere la assistenza necessaria.
- Il Paziente dializzato ha il dovere di adeguarsi alla normativa vigente in ordine alla prescrizione dei farmaci e degli esami laboratoristico-strumentali.

16. FUNZIONI E REGOLAMENTO DI TUTELA E VERIFICA

Il Centro garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'Utente / Cliente anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di formulare suggerimenti e di sporgere reclami a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni o leso uno dei propri diritti.

I suggerimenti e/o i reclami possono essere presentati, per iscritto o verbalmente, alla Direzione Sanitaria (che svolge anche la funzione di Ufficio Relazioni con il Pubblico), tutti i giorni e negli orari di apertura del Centro.

La Direzione Sanitaria riceve le osservazioni, suggerimenti, opposizioni o i reclami in qualunque forma presentati dagli Utenti / Clienti. Provvede a dare immediata risposta agli stessi per le segnalazioni e i reclami di immediata soluzione, altrimenti predispone l'attività istruttoria e compie quant'altro previsto dal seguente Regolamento di Pubblica Tutela:

 CEM CENTRO EMODIALISI MAZARESE	DOCUMENTO DI DIREZIONE Carta dei Servizi	AII.PG0501
		Pag.16 di 19
		Rev. 20 del 15.11.2023

· Art. 1

I Clienti / Utenti possono presentare suggerimenti, osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro gli atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria, ovvero ledano uno dei propri diritti.

· Art. 2

I pazienti e gli altri soggetti come individuati dall'art. 1, esercitano i propri diritti con:

lettera in carta semplice, rilasciata direttamente o indirizzata e inviata alla Direzione Sanitaria del Centro;
compilazione di apposito modello consegnato a ciascun paziente del Centro dalla Direzione Sanitaria.;
segnalazione telefonica o tramite posta elettronica alla Direzione Sanitaria;
colloquio con il responsabile della Direzione Sanitaria.

Per le segnalazioni telefoniche e per i colloqui verrà redatto apposito modello, annotando quanto segnalato ed acquisendo i dati per le comunicazioni di merito. La segnalazione verbale sarà recepita in presenza di un testimone.

· Art. 3

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami dovranno essere presentati nei modi sopra elencati, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti.

· Art. 4

La Direzione Sanitaria accoglie i reclami, le opposizioni e le osservazioni presentate ai sensi dell'art. 1 del presente regolamento; provvede a istruire e definire le segnalazioni di agevole risoluzione; dispone l'istruttoria dei reclami e ne distingue quelli di più facile risoluzione dando tempestiva risposta al paziente; invia la risposta al paziente; provvede a riattivare la stessa procedura per il riesame del reclamo qualora il paziente reputi insoddisfacente la risposta ricevuta. modello di Scheda di Segnalazione.

Il Centro garantisce la verifica degli obiettivi e degli standard prefissati, almeno annualmente, dando idonea pubblicità dei risultati conseguiti.

Verranno altresì promosse indagini sul grado di soddisfazione dei pazienti, promuovendo, se opportuno, questionari, indagini campionarie e l'osservazione diretta tramite gruppi di monitoraggio.

 CEM CENTRO EMODIALISI MAZARESE	DOCUMENTO DI DIREZIONE Carta dei Servizi	AII.PG0501
		Pag.17 di 19
		Rev. 20 del 15.11.2023

17. RISULTATI 2022 – OBIETTIVI 2023

Il CEM – Centro Emodialisi Mazarese di Mazara del Vallo propone i seguenti indicatori di efficienza, soddisfazione e qualità:

AREA OBJ	INDICATORE	Obiettivo 2023	Anno 2022
Indicatori manageriali	Media di pazienti trattati consecutivi	≥ 40	38
	Media mensile sedute di dialisi	≥ 500	470
Indicatori Clinici	% pazienti in trattamento con Kt/V $\geq 1,2$	80%	80%
	% pazienti in trattamento con EPO con livelli medi mensili di HB tra 9 e 11 gr/dl	80%	80%
	% pazienti in trattamento con Fosforemia $< 4,5$ mg/dl	50%	45%
	% pazienti in trattamento con età < 65 anni con PA predialitica media $< 140/90$ mm Hg mg/dl	70%	80%
	% pazienti in trattamento con età > 65 anni con PA predialitica media $< 160/90$ mm Hg mg/dl	70%	75%
Trapianti	Pazienti in lista Trapianti		3
	Pazienti Trapiantati		2
valore produzione	fatturato annuale	$\geq 1\%$ Budget assegnato	€ 1.086.210,79
	Budget assegnato	€ 982.039,91	
AREA OBJ	INDICATORE	Obiettivo 2023	Anno 2022
Gestione del rischio clinico	N. Eventi Avversi	0	0
	N. Near Misses	0	0
Rapporti con pazienti e familiari	% Giudizio Complessivo	80%	100%
	% Igiene degli ambienti	90%	90%
	% Comfort degli ambienti	90%	90%
	% cortesia del personale del Centro	90%	90%
	% Disponibilità dei medici	90%	90%
	% Disponibilità degli infermieri	90%	90%
	% Rispetto della Privacy	100%	100%

 CEM CENTRO EMODIALISI MAZARESE	DOCUMENTO DI DIREZIONE Carta dei Servizi	AII.PG0501
		Pag.18 di 19
		Rev. 20 del 15.11.2023

	Num. Reclami pervenuti	0	0
Qualità dell'assistenza sanitaria – personale	Dotazione e qualifica del personale medico	100%	100%
	Tempo medio dedicato alla formazione e addestramento del personale	>24	30
	N. Infortuni	>3	
	Percentuale di utenti soddisfatti	90%	90%
Gestione delle infrastrutture	% attuazione dei piani di manutenzione delle attrezzature	100%	100%
	% attuazione dei piani di manutenzione degli impianti	100%	100%

 CEM CENTRO EMODIALISI MAZARESE	DOCUMENTO DI DIREZIONE Carta dei Servizi	All.PG0501
		Pag.19 di 19
		Rev. 20 del 15.11.2023

Telefono e Fax: 0923.906690
E-mail: cemdialisi@msn.com