

CARTA DEI SERVIZI

INDICE

1. Presentazione	3
1.1 Il centro dialisi	3
1.2 Lo scopo	3
1.3 La nostra politica.....	4
1.4 La nostra strategia	4
1.5 Obiettivi dell'ambulatorio.....	5
1.6 Struttura dell'ambulatorio	6
1.7 Prestazioni erogate	7
1.8 Programmi di qualità.....	7
1.9 Organigramma	8
1.10 Orari ambulatorio	8
1.11 Come raggiungerci	9
1.12 Contatti.....	9
2. Percorso del paziente	10
2.1 Criteri di inclusione.....	10
2.2 Criteri di esclusione	10
2.3 Modalità di presentazione della domanda.....	10
2.4 Modalità di accesso	11
2.5 Modalità di erogazione del servizio	11
2.6 Attività assistenziali durante il servizio	13
2.7 Norme comportamentali del personale	13
2.8 Diritti e doveri del paziente: regole da seguire	14
2.8.1 Diritti.....	14
2.8.2 Doveri.....	15
2.9 Tutela della privacy.....	16
3. Gestione delle risorse	16

3.1 Gestione delle risorse umane	16
3.2 Gestione delle Risorse tecnologiche, informatiche, materiali e ambientali.....	17
4. Gestione dell'emergenza	18
Inoltre.....	18

1 PRESENTAZIONE

La carta dei servizi (CDS) è uno strumento utile a disposizione dei pazienti per avere informazioni chiare ed esaustive riguardo lo svolgimento delle attività della struttura.

La tutela del paziente è garantita da principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, che prevede il rispetto della dignità della persona , l'imparzialità, la continuità dei servizi, il diritto di scelta.

Tutti gli operatori sono informati dell'esistenza della CDS che è a disposizione di tutti coloro che volessero consultarla.

1.1 Il centro dialisi

Questo ambulatorio di emodialisi è in regola con i requisiti minimi previsti dal decreto del commissario ad acta 90/2010. A tale decreto si fa riferimento per quanto non esplicitamente non previsto in questo regolamento.

Etruria Medica S.r.l. è un ambulatorio di dialisi ad alta tecnologia, assolutamente innovativo che sin dall'inizio si è posto l'obiettivo di incrementare le aspettative di vita del paziente migliorandone la qualità in trattamento sostitutivo.

Etruria Medica SRL ha come fini istituzionali l'erogazione di prestazioni in regime ambulatoriale impegnandosi sulla massima qualità dei servizi offerti in termini di accuratezza e tempestività delle diagnosi e di efficacia delle cure; il tutto nell'ottica della massima efficienza e del miglioramento continuo della qualità tecnica, delle procedure operative e della soddisfazione del Cliente.

1.2 Lo scopo

Il paziente nefropatico è sempre al centro della nostra attenzione e tutti i nostri sforzi tendono alla sua soddisfazione, scopo primario della nostra organizzazione. La missione del nostro gruppo consiste nell'essere parte attiva, viva e fondamentale dell'attività dell'ambulatorio di Emodialisi fornendo le miglior prestazioni possibili al fine del raggiungimento di un ottimo livello di efficacia terapeutica.

E' garantito il monitoraggio, il mantenimento e il miglioramento della qualità grazie alle procedure giornaliere di controlli di qualità.

Il miglioramento continuo della qualità si ottiene con il coinvolgimento di tutto il personale ed un continuo lavoro di equipe. Tutto il personale dell'ambulatorio è infatti impegnato a garantire la

trasparenza delle informazioni per il corretto utilizzo dei servizi forniti e ad offrire la migliore accoglienza ai pazienti nefropatici.

1.3 La nostra politica

La Direzione individua i seguenti principi guida:

- Umanizzazione della relazione con il paziente da esplicitarsi nella attenzione, oltre che ai bisogni di cura a quelli di comfort alberghiero, relazionali e psicologici.
- Diritto alla tempestività nell'accesso alle prestazioni
- Uguaglianza ed Imparzialità: Ogni utente ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di età, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. I comportamenti degli operatori verso gli utenti devono essere ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- Attenzione all'efficacia degli interventi diagnostico-terapeutici attuati secondo protocolli basati sulle evidenze scientifiche.
- Attenzione e sostegno agli Operatori: le Direzioni si impegnano a garantire il supporto organizzativo, tecnologico e formativo per porre il collaboratore nelle condizioni di accrescere la propria *clinicalcompetence*.
- Attenzione all'efficienza da parte di tutti gli operatori, nell'utilizzo delle risorse a disposizione.
- L'utilizzo delle tecniche innovative ed idonee terapie personalizzate (in scienza e coscienza), frutto dell'esperienza professionale, di un costante aggiornamento medico-scientifico e di ricerca.

1.4 La nostra strategia

Il modello assistenziale dell'ambulatorio Etruria Medica SRL segue i seguenti principi:

- globalità: la strategia assistenziale richiede un approccio che considera la persona nella sua visione generale e non si focalizza sulla patologia prevalente. Ciò necessita di una presa in carico complessiva da parte delle diverse figure professionali che operano per il paziente (medici, infermieri, operatori socio-sanitari) e di meccanismi di condivisione delle informazioni cliniche;
- personalizzazione: ogni individuo differisce da un altro. La strategia assistenziale personalizzata, tiene conto di ciò che distingue una persona da un'altra dal punto di vista fisico, psicologico e relazionale, considerando come ricchezza la variabilità soggettiva con cui ci si confronta;

- tempestività della risposta: comporta la capacità di leggere con rapidità i bisogni di assistenza, valutare tempestivamente i problemi prioritari presenti o potenziali ed operare con tempestività con il supporto della conoscenza e della tecnologia.
- informazione al paziente ed ai parenti: (caregiver) per aumentare la consapevolezza ed il coinvolgimento creando un' "alleanza terapeutica".
- la formazione per la competenza dei professionisti: attraverso l'attenzione alla formazione periodica (Training di aggiornamento).
- le evidenze scientifiche: come base per la definizione dei protocolli diagnostico-terapeutici e di assistenza.

1.5 Obiettivi dell'ambulatorio

Derivano dalla nostra politica e sono sempre in linea sussidiaria con gli obiettivi e le strategie aziendali:

- ❖ Soddisfare le esigenze dei pazienti nefropatici e le aspettative dell'azienda;
- ❖ Garantire le necessità terapeutiche dei pazienti, usufruendo di prestazioni dialitiche differenziate;
- ❖ Promuovere il miglioramento continuo della qualità della struttura dei processi e degli esiti;
- ❖ Migliorare i livelli di efficienza ed efficacia;
- ❖ Mettere il paziente al corrente del nostro servizio di qualità applicato e coinvolgerlo al fine di una sua semplice e più tangibile soddisfazione;
- ❖ Coinvolgere e motivare costantemente il personale di tutta l'equipe;
- ❖ Operare sempre nella più corretta osservanza del D.Lgs. 81/08 sulla sicurezza nei posti di lavoro;
- ❖ Operare sempre nella più corretta osservanza del D.Lgs 196/03 sulla privacy;
- ❖ Garantire in ogni circostanza prestazioni di elevata qualità e affidabilità nei tempi più brevi possibili in relazione all'importanza clinica;
- ❖ Utilizzare apparecchiature in linea con gli aggiornamenti tecnologici.

L'obiettivo del Centro Dialisi Etruria Medica SRL è raggiungere il miglior stato di benessere del paziente, compatibile con la sua situazione clinica, ponendolo al centro dell'attenzione il rispetto dei suoi diritti e dei suoi bisogni. Oltre alla preparazione clinica ed alla competenza tecnica il personale deve sempre tenere presente l'importanza del rapporto umano, vista la peculiarità dei rapporti tra il personale sanitario e paziente emodializzato.

Il centro inoltre assicura:

- ❖ Presenza continuativa del personale medico specialista in Nefrologia (1 medico fino a 10 pazienti, più un medico fino ad ulteriori 10 pazienti), infermieristico (2 infermieri fino ad 8 pazienti più 1 infermiere fino ad ulteriori 4 pazienti) ed ausiliario (1 ausiliario fino a 12 pazienti, più 1 ausiliario fino ad ulteriori 12) durante tutto il turno di dialisi;
- ❖ Che vengano rispettati valori ed abitudini dei pazienti, qualsiasi sia la loro estrazione sociale, cultura, credo religioso, provenienza;
- ❖ Lo svolgimento di esami ematochimici periodici è affidato ad un Laboratorio esterno certificato;
- ❖ Assistenza all'utente in ogni circostanza, con impegno a prestare attenzione ad ogni sua necessità con lo scopo di ridurre al minimo i disagi derivanti dal trattamento;
- ❖ Etruria Medica SRL non prevede il servizio di dialisi peritoneale su richiesta del singolo paziente, può indirizzarlo presso la struttura di riferimento (HUB).
- ❖ Il personale medico e infermieristico del Centro dialisi, si pongono tra i vari obiettivi l'iscrizione e il mantenimento in lista di attesa per il trapianto di rene del maggior numero di pazienti idonei, attraverso il puntuale e preciso invio di aggiornamenti clinici e laboratoristici. In questo ambulatorio è presente il medico referente per l'immissione in lista di attesa, che terrà i collegamenti necessari con i centri di trapianto e il Centro di Riferimento Regionale di Nefrologia e Dialisi competente per territorio e cercherà di ottimizzare i tempi e gli appuntamenti per eseguire gli esami necessari; I criteri per l'immissione e il mantenimento in lista saranno gli stessi validi presso la Struttura Ospedaliera di riferimento (in questo caso l'Ospedale Belcolle di Viterbo).
- ❖ L'integrazione tra l'assistenza del servizio e i centri trapianto di riferimento.

1.6 Struttura dell'ambulatorio

L'ambulatorio dispone di:

- ❖ Una sala d'attesa aperta tutti i giorni dalle ore 07.00 alle ore 17.30 dal lunedì al sabato dotata di un bagno predisposto anche per i pazienti disabili;
- ❖ Una sala per l'esecuzione della terapia dialitica con 10 postazioni;
- ❖ Una sala contumaciale per l'esecuzione della terapia dialitica HbsAg positivi con una postazione, spogliatoio e servizi igienici dedicati;
- ❖ Una sala per il personale medico;
- ❖ Due spogliatoi separati per uomini e donne per il personale infermieristico;
- ❖ Due spogliatoi separati per uomini e donne a disposizione dei pazienti;
- ❖ Una sala medicazione;

- ❖ Un locale per il deposito del materiale di consumo;
- ❖ Un locale per lo stoccaggio e riparazione dei monitors di riserva;
- ❖ Un locale per la raccolta dei rifiuti speciali;
- ❖ Un locale per il trattamento delle acque con gruppo osmosi inversa;
- ❖ Parcheggio interno riservato al personale e ai pazienti dell'ambulatorio;

Il centro è dotato di apparecchiature per il trattamento emodialitico di ultima generazione tutti rigorosamente B-BraunDialog+, di dispositivi elettromedicali conformi alla normativa vigente e di impianti di produzione dell'acqua ultrapura con processi sequenziali di clorazione, dechlorazione, addolcimento ed osmosi inversa. I suddetti impianti sono sottoposti a periodici controlli chimici, fisici e microbiologici come da linee guida SIN (Società Italiana di Nefrologia), di cui viene prodotta documentazione. L'intera documentazione di processi organizzativi e delle sedute dialitiche è gestita con sistema informatizzato certificato, oltre che cartaceo.

La struttura inoltre è dotata di autonomia idrica ed elettrica tale da poter offrire la continuità lavorativa anche in mancanza dell'erogazione pubblica sia di energia elettrica che di approvvigionamento idrico.

Per il comfort dei pazienti ogni singola postazione di dialisi è dotata di apparecchi televisivi con impianto di filodiffusione per l'ascolto individuale in cuffia che verrà distribuita ad ogni paziente alla prima seduta di dialisi.

1.7 Prestazioni erogate

Nel nostro centro vengono garantiti i seguenti trattamenti:

- ❖ HD (dialisi bicarbonato standard)
- ❖ Tutte le prestazioni emodialitiche ad alta efficienza previste

1.8 Programmi di qualità

L'assistenza medica si avvale, oltre che di Medici e Specialisti Nefrologi dell'equipe del reparto, di apparecchiature proprie (Emogasanalizzatore, Elettrocardiografo, defibrillatore semiautomatico, monitor multiparametrico dotato di saturimetro, sfigmomanometro, termometro, elettrodi per ECG) per la routine e per le emergenze cliniche.

L'utilizzo del software cartella clinica elettronica permette il monitoraggio clinico, nefrologico e dialitico con controlli di qualità secondo le linee guide della SIN (Società Italiana di Nefrologia), Ministero della Salute e Regione Lazio.

Nei protocolli del centro, in accordo con B.BraunAvitumItaly S.p.A., sono previsti:

- ✓ analisi chimiche, fisiche e microbiologiche delle acque di dialisi (Impianto di stoccaggio, trattamento e distribuzione dell'acqua e monitor HD).
- ✓ disinfezioni delle attrezzature di dialisi, quali monitor, impianto di trattamento e del circuito di distribuzione dell'acqua.

Di questi controlli/disinfezioni viene prodotta documentazione cartacea e conservata presso l'ambulatorio.

Protocolli già definiti trattano anche le modalità di sanificazione ambientale e smaltimento dei rifiuti.

1.10 Orari ambulatorio

Il centro dialisi è aperto dal Lunedì al Sabato nei seguenti orari:

Mattina: 06.30 – 12.30

Pomeriggio: 12.30 – 18.30

In questo ambulatorio si effettuano due turni giornalieri per il trattamento emodialitico (mattina, pomeriggio), con inizio rispettivamente negli orari 6,30;12,30 con una tolleranza di 20 minuti; eventuali ritardi possono verificarsi a causa di problemi tecnici. Di norma la seduta dialitica ha una durata di quattro ore. Analogamente, l'orario di fine trattamento è solo stimato, in considerazione dei numerosi fattori (tecnici e non) che possono condizionare la durata della singola seduta dialitica.

I colloqui con il personale medico avvengono su richiesta anche telefonica concordata con il sanitario stesso, in caso di necessità, il personale è a disposizione in qualsiasi orario di apertura del Centro di Emodialisi.

1.11 Come raggiungerci

Indirizzo: Via G.Tassoni, 9 – 01016 Tarquinia (VT)



Mezzi Propri :

- La struttura dispone di parcheggio gratuito riservato ai pazienti

Trasporto per Emodializzati:

- Servizio di trasporto , tramite ditte specializzate, per il trasferimento dei pazienti dalle proprie abitazioni al Centro

1.12 Contatti

Nel Centro Dialisi Etruria Medica SRL, è possibile fare delle prenotazioni contattando il numero telefonico:

Tel. 0766/858044

Oppure inviando richiesta scritta all'indirizzo e-mail dell'ambulatorio:

E-mail: etruria.medica@gmail.com

Gli appuntamenti vengono fissati direttamente con il personale del centro nel rispetto delle necessità del paziente. I colloqui con il personale medico avvengono su richiesta anche telefonica concordata con il sanitario stesso, in caso di necessità, il personale è a disposizione in qualsiasi orario di apertura del Centro di Emodialisi.

In caso di emergenza durante gli orari di chiusura dell'ambulatorio, il centro di riferimento di Nefrologia e Dialisi competente per territorio è ubicato nell'ospedale Belcolle di Viterbo dotato di pronto soccorso, rianimazione e pronta disponibilità medica ed infermieristica nelle 24 ore per la dialisi d'urgenza.

2. PERCORSO DEL PAZIENTE

2.1 Criteri di inclusione

- ❖ Valutazione nefrologica iniziale (del paziente e degli esami già eseguiti dal suo medico) per segni caratteristici, seguita da eventuale valutazione successiva di conferma, se necessaria, mediante esami ematochimici e decorso clinico in risposta a trattamento.
- ❖ Consenso informato dell'accettazione al trattamento ed eventuale posizionamento di CVC femorale.

2.2 Criteri di esclusione

- ❖ Mancanza delle condizioni di squilibrio idrico/elettrolitico e renale che richiedano trattamento sostitutivo;
- ❖ Esami ematochimici negativi per patologia di tipo renale;
- ❖ Rifiuto scritto al trattamento.

2.3 Modalità di presentazione della domanda

Il paziente che vuole iniziare ad eseguire la terapia dialitica nel centro ambulatoriale Etruria Medica SRL dovrà presentare la domanda per la presa in carico secondo le seguenti modalità:

- Il paziente ed eventuali accompagnatori possono recarsi personalmente presso la sede dell'ambulatorio in via Giuseppe Tassoni n.9 di Tarquinia e presentare domanda verbale specificando il periodo di permanenza al Direttore Sanitario o all'infermiere coordinatore;
- Il paziente può contattare telefonicamente l'ambulatorio e parlare con il Direttore Sanitario o l'infermiere coordinatore specificando il periodo di permanenza;

2.4 Modalità di accesso

- ❖ L'accesso al centro dialisi è subordinato al possesso di prescrizione medica con impegnativa;
- ❖ E' necessario munirsi dei seguenti documenti: tessera sanitaria e codice fiscale, documento d'identità in corso di validità; si consiglia di portare con se eventuale documentazione clinica precedente e l'elenco dei farmaci che si stanno assumendo;
- ❖ Etruria Medica si impegna a fissare l'inizio del trattamento dialitico nel più breve tempo;

- ❖ Per accedere al servizio l'utente viene invitato a prendere visione e sottoscrivere il presente regolamento, il consenso informato alla dialisi, il consenso alla somministrazione di ferro, consenso all'esecuzione degli esami ematici, il consenso al trattamento dei dati, e le informative sulla dialisi e il trapianto renale;
- ❖ È necessaria una dichiarazione sui soggetti cui è possibile dare informazioni sul suo stato di salute, e il rilascio di recapiti personali e di familiari;
- ❖ L'utente potrà avvalersi dell'accompagnamento, dal e per il proprio domicilio. Per gli utenti con scarsa autosufficienza può essere attivato il servizio di trasporto mediante ambulanza e il medico responsabile procederà alla richiesta secondo le modalità previste dalla ASL di residenza della persona. Tutto avverrà con la supervisione di Etruria Medica S.r.l.
- ❖ Prima di iniziare il trattamento emodialitico tutti i pazienti vengono sottoposti al controllo dei markers virali (Epatite B, Epatite C, HIV) per prevenire la diffusione di patologie contagiose. Per l'esecuzione si rende necessario il consenso del paziente; in assenza di tale consenso il paziente non potrà essere trattato nelle sale dialisi. Gli stessi esami vengono ripetuti con frequenza dettata dalle normative regionali.

2.5 Modalità di erogazione del servizio

- ❖ Al suo arrivo, l'utente è accolto dal personale all'interno dello studio medico dove, nel rispetto della privacy, vengono fornite tutte le informazioni sull'attività svolta nel centro stesso. Viene quindi consegnata la carta dei servizi e sottoposti i consensi informati previsti per Legge da restituire firmati; Qualora il paziente non sia in grado di comprendere le informazioni ricevute e di decidere autonomamente, le informazioni vengono fornite e il consenso scritto richiesto a coloro che lo rappresentano.
Il paziente viene inoltre messo a conoscenza delle possibili metodiche terapeutiche ai fini del miglioramento lo stato clinico e qualità della vita: emodialisi, dialisi peritoneale, trapianto da cadavere e da vivente. Ne vengono quindi consegnate le relative informative.
- ❖ Il medico predisporre la modalità del trattamento dialitico;
- ❖ E' redatta una scheda dialitica con specifica di tutte le caratteristiche del piano di trattamento e in particolare : durata della dialisi, tipologia di dialisi, peso secco, tipo di membrane dialitiche, linee per circolazione extracorporea, liquidi e concentrati, terapia anticoagulante, QB, QD, conducibilità, terapia intradialitica, terapia domiciliare, firma del medico proscrittore.
- ❖ E' redatta una cartella clinica correlata dal profilo anamnestico, terapia da somministrare, terapia domiciliare, caratteristiche della dialisi, esami ematici, esami strumentali;
- ❖ Al paziente viene comunicato il calendario degli accessi di dialisi che gli sono riservati;

- ❖ Il paziente ha in dotazione un armadietto personale all'interno dello spogliatoio, in cui conservare gli indumenti e gli effetti personali; si consiglia di non depositare alcun oggetto di valore né somme di denaro. In nessun caso L'Etruria Medica ne è responsabile. Eventuali oggetti smarriti o dimenticati rinvenuti all'interno di Etruria Medica possono essere ritirati presso il personale del centro;
- ❖ Il posto letto ed il monitor di dialisi assegnati all'interno del centro di solito rimangono fissi, tuttavia per esigenze cliniche od organizzative del centro possono essere variati anche più di una volta;
- ❖ Tutta la biancheria utilizzata in sala dialisi, di massima, è monouso. il centro garantisce la sostituzione della biancheria nei posti dialisi ad ogni cambio di turno;
- ❖ Il personale sanitario è tenuto a indossare le protezioni necessarie a salvaguardare l'incolumità del paziente e dell'operatore (guanti monouso, camici, ect.) nonché ad utilizzare kit monouso contenenti il materiale sanitario;
- ❖ I pazienti portatori di patologie potenzialmente contagiose verranno trattati su monitor dedicati o in ambienti protetti;
- ❖ L'assistenza al paziente in trattamento dialitico in sala contumacia è effettuata da personale infermieristico specificatamente dedicato;
- ❖ Durante la seduta dialitica l'utente ha diritto ad uno spuntino, verranno quindi distribuite bevande fredde o calde ed uno snack; è vivamente consigliato attenersi al consumo di quanto offerto evitando di integrare l'alimentazione con altri cibi o bevande; tuttavia per quanti presentano frequentemente fenomeni ipotensivi è sconsigliata l'assunzione di cibo;
- ❖ Periodicamente, a scadenze fisse, vengono eseguiti esami ematici e strumentali come previsto dalle vigenti normative emanate dalla Regione Lazio; ulteriori esami possono essere richiesti dai sanitari qualora le condizioni cliniche del paziente lo richiedano;
- ❖ In osservanza alle norme sulla privacy, gli accertamenti eseguiti verranno comunicati tempestivamente al paziente e/o ai familiari eventualmente segnalati sul modello del consenso informato come stabilito dalla normativa vigente sul trattamento dei dati personali;
- ❖ Al termine del trattamento è dispensata la terapia supplementare, prescritta dal medico (vitamine, folati, etc...)
- ❖ L'ambulatorio si impegna a garantire il mantenimento del posto dialisi per periodi di dialisi in altro centro, dovuti a soggiorni per ferie o lavoro;
- ❖ Ogni turno ha un medico responsabile di turno con il quale poter chiarire ogni dubbio;
- ❖ Ad ogni buon conto il medico responsabile è sempre a disposizione per chiarimenti o reclami.

NB. La prestazione emodialitica viene effettuata in regime ambulatoriale, pertanto ulteriori visite specialistiche o accertamenti richieste dal medico di famiglia o dai nefrologi dovranno essere

prenotate presso una struttura abilitata dal paziente stesso. Gli accertamenti clinici periodici e quelli necessari per la buona conduzione del trattamento dialitico vengono effettuati direttamente dal centro dialisi secondo quanto stabilito nei protocolli dell'ambulatorio stesso.

2.6 Attività assistenziali durante il servizio

❖ Assistenza medica: Il medico responsabile del centro ha funzioni di garante e coordinatore di tutte le attività mediche e dei servizi clinici forniti nonché delle attività ad esse connesse. Durante le sedute dialitiche il paziente viene seguito nel suo iter diagnostico e terapeutico dal Medico, che è l'interlocutore privilegiato anche per i familiari.

❖ Assistenza infermieristica: Il Capo Sala gestisce l'organizzazione, l'assistenza infermieristica del reparto e l'applicazione delle tecniche dialitiche grazie ad una elevata esperienza e conoscenza tecnica.

L'infermiere specializzato esegue la seduta dialitica e supporta il paziente nelle sue esigenze di natura assistenziale. Il Personale Infermieristico dedicato è addestrato ed esperto per le tecniche dialitiche e l'assistenza infermieristica di base e critica del paziente dializzato, con aggiornamenti professionali periodici in accordo con B.BraunAvitumItaly S.p.A.

2.7 Norme comportamentali del personale

❖ Ogni operatore si presenta ai pazienti con cortesia e disponibilità, spiegando le proprie funzioni, nel rispetto della riservatezza.

❖ Il personale del centro è impegnato a garantire l'ascolto e l'accoglienza dei pazienti ai fini di una corretta informazione nell'utilizzo del servizio fornito.

❖ I pazienti prima di essere sottoposti alla terapia dialitica vengono informati dal personale medico sulle finalità e natura della terapia, nonché sulle conseguenze e rischi, sui trattamenti alternativi, al fine di poter esprimere liberamente e consapevolmente il proprio consenso, che dovrà essere firmato dallo stesso. Le informazioni vengono date durante colloqui riservati.

❖ La presenza del personale medico ed infermieristico sono garantite durante tutte le sedute dialitiche. Il paziente viene informato dal medico sulla diagnosi, sulla prognosi, sulle terapie e sulle condizioni cliniche, viene seguito dal medico referente nel percorso verso il trapianto d'organo, contatta direttamente il Centro Trapianti prescelto dal paziente e lo segue nei controlli successivi. Il centro è tenuto all'invio dei sieri secondo scadenze previste dal centro trapianti di riferimento.

2.8 Diritti e doveri del paziente: regole da seguire

2.8.1 Diritti

- ❖ Il paziente ha diritto all'inserimento sociale, scolastico, lavorativo ed al rispetto della qualità della vita, per cui i tempi e le modalità della terapia dialitica dovranno tenere conto di queste esigenze, compatibilmente con le possibilità organizzative e logistiche del centro;
- ❖ Il paziente ha diritto a ricevere un trattamento adeguato alle proprie necessità cliniche per raggiungere il miglior stato di benessere possibile;
- ❖ Ha diritto ad essere informato su qualunque aspetto della propria malattia e su ogni provvedimento diagnostico e terapeutico che venga ritenuto necessario;
- ❖ Il paziente nefropatico, ha diritto a ricevere un trattamento adeguato per raggiungere il miglior stato di benessere possibile e ad essere informato sul proprio stato di salute nonché sulle indagini diagnostiche e sui provvedimenti terapeutici che il medico ritiene necessari; a questo scopo il centro garantisce:
 - La predisposizione di un piano di trattamento;
 - La predisposizione di una strategia dialitica e terapeutica sulla base delle condizioni cliniche e sociali del paziente;
 - Esami clinici/strumentali periodici;
 - Visita medica con cadenza mensile con comunicazione delle informazioni cliniche ed eventuali aggiornamenti del piano di trattamento o terapie farmacologiche.
- ❖ Il paziente ha diritto a ricevere tutte le informazioni sulla terapia dialitica e sulla possibilità di effettuare il trapianto di rene; ad ogni paziente verranno consegnate, gratuitamente insieme alla carta dei servizi le relative informative.
- ❖ Ha diritto ad avere copia di tutti i referti clinici che lo riguardano;

2.8.2 Doveri

- ❖ Il paziente ha l'obbligo di rispettare gli orari del centro dialisi ed i turni assegnati che dovranno tener conto sia delle esigenze organizzative del centro che delle richieste del singolo paziente. In risposta a necessità emergenti i turni individuali potranno essere cambiati;
- ❖ L'utente si impegna a tenere un comportamento improntato al rispetto delle esigenze e della privacy altrui;
- ❖ Si richiede ad ogni paziente di collaborare con il personale sanitario allo svolgimento delle attività, di seguire il programma terapeutico, stabilito, di rispettare le norme igieniche generali e specifiche;

- ❖ Ogni paziente ha il dovere di rispettare la pulizia e le norme igieniche generali e specifiche collaborando con gli operatori avendo cura di non danneggiare gli ambienti, le attrezzature, gli arredi e la struttura di cui usufruisce;
- ❖ Il paziente ha il dovere di informare il medico del centro dialisi di ogni eventuale terapia altrove praticata e prescritta;
- ❖ Ogni utente verrà assegnato ad un turno che dovrà essere rispettato salvo variazioni secondo esigenze cliniche e organizzative o esigenze personali del paziente; In caso di necessità del paziente, per propri impegni, previo adeguato preavviso, il centro si impegna a fare tutto il possibile per venire incontro a tale necessità;
- ❖ I pazienti devono attendere il proprio turno in sala d'attesa e possono accedere alle sale di terapia solo quando chiamati dal personale;
- ❖ Per motivi igienici, è vietato introdurre in sala dialisi indumenti utilizzati all'esterno, quindi i pazienti devono indossare il pigiama o indumenti dedicati. Si raccomanda di segnalare all'operatore eventuali variazioni significative che possano avere influenza sul peso. Gli indumenti provenienti dall'esterno devono essere lasciati negli spogliatoi negli appositi armadietti;
- ❖ Al fine di una buona seduta di dialisi il pasto immediatamente precedente la dialisi dovrà essere leggero;
- ❖ Evitare l'eccessivo aumento di peso tra una seduta dialitica e quella successiva per ridurre al minimo la probabilità d'insorgenza di crampi muscolari ipotensione e nausea;
- ❖ Al termine di ogni seduta, l'utente avrà cura di lasciare completamente vuoto l'armadietto avuto in dotazione, anche per permettere la disinfezione periodica prevista;
- ❖ La terapia dialitica prescritta, la durata della seduta e la prescrizione di accertamenti intradialitici possono essere modificati solo dal nefrologo di guardia. Eventuali rifiuti del paziente di accettare la terapia prescritta dovranno essere annotati in cartella e controfirmati dal paziente stesso;
- ❖ L'assunzione di cibi o bevande deve essere autorizzata dal medico di guardia;
- ❖ La Legge 584/75 vieta di fumare in tutta l'area interna del centro dialisi;
- ❖ È vietato l'accesso, nelle sale dialisi, alle persone non autorizzate; i visitatori sono tenuti al rispetto dei pazienti e del luogo di cura, osservando rigorosamente gli orari ed evitando qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disagio o disturbo agli utenti o agli operatori nello svolgimento delle loro funzioni; Solo con il permesso del medico o dell'infermiere responsabile, se necessario, si può accedere alla sala dialisi indossando adeguati abiti protettivi monouso forniti dal personale di Etruria Medica SRL.
- ❖ La dialisi deve essere eseguita sempre in ogni condizione (stato febbrile, malesseri, ecc) salvo eccezioni concordate con i medici;

- ❖ In caso di impossibilità ad eseguire la seduta dialitica per qualsiasi motivo informare tempestivamente il centro.

2.9 Tutela della privacy

Al momento dell'ingresso all'Etruria Medica a paziente vengono richiesti l'autorizzazione alla divulgazione di informazioni ed il consenso al trattamento dei propri dati sensibili. È garantito il segreto professionale relativamente alla diagnosi, alle terapie ed a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano durante i trattamenti.

In nessun caso verranno comunicate informazioni telefonicamente (D.Lgs. 196/03).

I medici sono autorizzati a fornire informazioni solo ai referenti indicati dal paziente.

3. GESTIONE DELLE RISORSE

3.1 Gestione delle risorse umane

La stretta correlazione tra la qualità dei prodotti e i comportamenti dei singoli all'interno dell'Organizzazione, fa del personale una risorsa molto importante. I risultati che si ottengono nel raggiungimento degli obiettivi rappresentano un feedback importante per motivare il personale ad un aggiornamento continuo dei propri saperi e delle proprie capacità relazionali, e alla consapevolezza e responsabilizzazione individuale.

In tal senso proprio la motivazione del personale e la consapevolezza della responsabilizzazione individuale costituiscono una priorità assoluta, sia per il raggiungimento degli obiettivi fissati, sia per il miglioramento continuo dei risultati e dei prodotti. La formazione e l'aggiornamento continuo diventano, quindi, uno strumento essenziale per assicurare motivazione e sviluppo del personale.

Il personale infermieristico adeguatamente formato deve avere come requisito fondamentale almeno 6 mesi di addestramento regolare e comprovato. Inoltre Etruria Medica SRL ha stabilito, in accordo con B.BraunAvitumItaly S.p.A., un programma "ad hoc" che prevede training periodici eseguiti presso il centro stesso, ed hanno una durata variabile - periodo minimo di 40 (quaranta) ore- .La formazione del personale medico e infermieristico per l'utilizzo delle apparecchiature prodotte e commercializzate da B.Braun viene eseguita da uno staff di Tecnici e Specialisti di prodotto (Product Specialist) della B.BraunAvitumItaly S.p.A. addestrato presso la casa madre, B.BraunAvitum AG (D).

Il personale dedicato a questa tipologia di attività partecipa periodicamente a corsi di aggiornamento presso la casa madre, con particolare riferimento all'immissione sul mercato di nuove versioni software, di nuove opzioni o di nuove tecniche dialitiche.

La Direzione del reparto è impegnata ad ascoltare i bisogni dei propri collaboratori, anche in termini formativi.

Ogni collaboratore registra su una Scheda Personale i dati relativi al proprio percorso professionale; le schede sono conservate da Etruria Medica SRL nel rispetto della normativa vigente in materia di privacy. Tale documentazione dichiara le esperienze e l'aggiornamento acquisiti dal personale, la qualifica, ed il proprio inquadramento in Ambulatorio.

3.2 Gestione delle Risorse tecnologiche, informatiche, materiali e ambientali

Il servizio è dotato di attrezzature che vengono utilizzate dai professionisti per l'erogazione del servizio.

La gestione e la manutenzione ordinaria delle apparecchiature è a cura del personale di reparto che ne garantisce, a richiesta, la disponibilità. La manutenzione preventiva e correttiva è affidata B.BraunAvitumItalyS.p.A con la quale Etruria Medica SRL ha stabilito un rapporto contrattuale.

Il Responsabile dell'ambulatorio valuta la presenza di elementi (inadeguatezza delle risorse tecnologiche e degli ambienti) che possono incidere negativamente sulla qualità delle attività svolte e sui servizi resi ai Clienti/Utenti. L'adeguamento o l'implementazione delle tecnologie avvengono in collaborazione e sotto responsabilità della Direzione aziendale.

4. LA GESTIONE DELL'EMERGENZA

In caso si presentasse un'emergenza all'interno dell'ambulatorio, il personale di Etruria Medica è adeguatamente preparato al primo soccorso. La dotazione di cui il personale dispone per il primo soccorso comprende un defibrillatore semiautomatico, un monitor multiparametrico, un aspiratore, un elettrocardiografo e sistemi di ventilazione assistita, tutto posto su un carrello per le emergenze situato immediatamente all'esterno della sala dialisi.

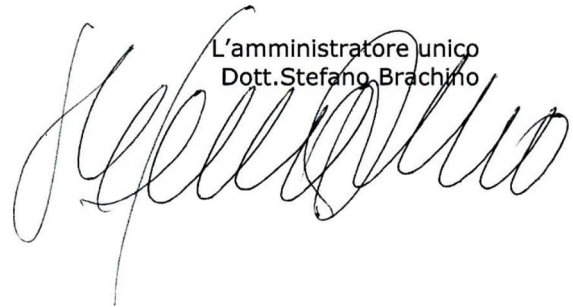
Il paziente, in caso di necessità, può essere inviato al pronto soccorso della Struttura Ospedaliera Belcolle di Viterbo tramite servizio di ambulanza attivato dall'ambulatorio stesso.

In caso di emergenza durante gli orari di chiusura dell'ambulatorio, il centro di riferimento di Nefrologia e Dialisi competente per territorio è ubicato nell'ospedale Belcolle di Viterbo.

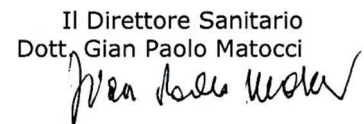
Inoltre...

- ❖ L'ambulatorio mette a disposizione delle associazioni apposite bacheche e ne garantisce l'accesso;
- ❖ Per quanto riguarda l'eventuale lista di attesa, i criteri di trasparenza della sua gestione verranno concordati con il centro di riferimento e le associazioni dei pazienti;
- ❖ Il presente regolamento potrà subire modifiche concordate in relazione ad eventuali variazioni delle normative regionali.

L'amministratore unico
Dott. Stefano Brachino



Il Direttore Sanitario
Dott. Gian Paolo Matocci



Firma per presa visione e accettazione
