

2011



## **CARTA DEI SERVIZI**

### Ambulatorio di Emodialisi

### **“DIALISI ARETUSEA” S.R.L.**

*La carta dei servizi è il documento in cui sono esposte tutte le indicazioni che la Direzione ha dato e continua a dare per offrire servizi sempre migliori al paziente nefropatico che ospitiamo nella nostra struttura, con la fattiva cooperazione di tutti i collaboratori che hanno partecipato attivamente e con spirito di sacrificio alla stesura completa e capillare della stessa.*

La presente carta dei servizi è uno strumento di informazione sull'attività svolta dall'Ambulatorio di Emodialisi, diretta a semplificare l'accesso degli utenti e la fruizione del servizio offerto.

## COMPRENDE

- Informazioni generali
- Organizzazione dell'Ambulatorio
- Personale e relative funzioni
- Accesso alla struttura
- Strumenti di informazione
- Elenco delle prestazioni e tempistiche



## LA MISSIONE

La Missione del nostro gruppo consiste nell'essere parte attiva, viva e fondamentale dell'attività dell'Ambulatorio di Emodialisi fornendo le migliori prestazioni possibili al fine del raggiungimento di un ottimo livello di efficacia terapeutica.

## ACCOGLIENZA

Il paziente nefropatico è sempre al centro della nostra attenzione e tutti i nostri sforzi tendono alla sua soddisfazione, scopo primario della nostra organizzazione. A tal fine vogliamo sviluppare un progetto per la qualità utilizzando diversi indicatori grazie ad un complesso lavoro di gruppo.

Tutto il personale dell'Ambulatorio di Emodialisi è impegnato infatti a garantire la trasparenza delle informazioni per il corretto utilizzo dei servizi forniti e ad offrire la migliore accoglienza ai pazienti nefropatici, ai quali viene distribuito un questionario di valutazione sull'organizzazione dell'Ambulatorio di Emodialisi, sull'attività, sulla tipologia delle prestazioni eseguite.

## PUNTUALITÀ

Il Servizio garantisce che le prestazioni richieste vengano erogate entro i tempi predisposti dal Direttore della struttura.

Ogni operatore si rivolge ai pazienti con cortesia e disponibilità, rendendosi così aperto alla risoluzione dei problemi degli stessi sempre nel dovuto rispetto della privacy.

I verbali dialitici sono compilati in modo chiaro e

comprensibile e, al fine di evitare errori tra omonimi, vengono sempre inseriti i seguenti dati:

1. Nome
2. Cognome
3. Indirizzo e codice fiscale
4. Data di esecuzione della seduta dialitica

I locali messi a disposizione dei pazienti sono privi di barriere architettoniche, provvisti di numerosi posti a sedere e punto ristoro nella sala d'attesa e di adeguati servizi igienici.

## SEGNALAZIONI E CONSIGLI

Le segnalazioni, le critiche o i suggerimenti possono essere presentati al Direttore della struttura, consegnando i moduli predisposti direttamente al personale amministrativo.

Gli interessati che inoltrano una segnalazione firmata ricevono risposta scritta entro 15 giorni dalla data di presentazione.

## GARANZIA DI QUALITÀ

È garantito il monitoraggio, il mantenimento ed il miglioramento della qualità grazie alle procedure giornaliere di controlli di qualità interni ed esterni.

Il miglioramento continuo della qualità si ottiene con il coinvolgimento di tutto il personale ed un continuo lavoro d'equipe.

## OBIETTIVI SPECIFICI DELL'AMBULATORIO

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

1. Soddisfare le esigenze dei pazienti nefropatici e le aspettative dell'azienda
2. Garantire le necessità terapeutiche dei pazienti, usufruendo di prestazioni dialitiche differenziate
3. Promuovere il miglioramento continuo della qualità della struttura dei processi e degli esiti
4. Migliorare i livelli di efficienza ed efficacia
5. Mettere il paziente al corrente del nostro servizio di qualità applicato e coinvolgerlo al fine di una sua

- semplice e più tangibile soddisfazione
6. Coinvolgere e motivare costantemente il personale di tutta l'equipe
  7. Operare sempre nella più corretta osservanza della D. Lgs. 81/08 sulla sicurezza nei posti di lavoro
  8. Operare sempre nella più corretta osservanza della D. Lgs. 196/03 sulla privacy
  9. Garantire in ogni circostanza prestazioni di elevata qualità e affidabilità nei tempi più brevi possibili in relazione all'importanza clinica
  10. Utilizzare apparecchiature in linea con gli aggiornamenti tecnologici

## ORGANIZZAZIONE

L'Ambulatorio di Emodialisi "DIALISI ARETUSEA" s.r.l. svolge servizi sanitari per soggetti nefropatici cronici offrendo tutte le tecniche dialitiche.

L'attività diagnostica si sviluppa attraverso:

- visita medica
- esami chimico-cliniche e funzionali

Tali esami sono eseguiti con metodi manuali, semi-automatizzati e automatizzati, ai fini della prevenzione, della diagnosi, della terapia, del monitoraggio, della malattia e del follow up per trapianti renali.

Le prestazioni terapeutiche svolte nell'ambito dell'Ambulatorio vengono effettuate previo accreditamento con il Sistema Sanitario Nazionale.

L'Ambulatorio inoltre dispone delle seguenti convenzioni:

- con l'ospedale di Siracusa per la gestione delle emergenze sul paziente nefropatico
- con Centro Trapianti dell'Università di Catania

Inoltre è possibile accedere al centro contattando ditte di trasporto convenzionate con il SSN.

### **Ambulatorio di Emodialisi "DIALISI ARETUSEA" S.R.L.**

È collocato in un edificio che si sviluppa su due piani in Via Unione Sovietica, 1 - Siracusa (SR)

Contatti: Telefono: 0931/490622

Fax: 0931/490622

E-mail: [info@dialisiaretusea.it](mailto:info@dialisiaretusea.it)



È garantita la reperibilità del personale medico ed infermieristico contattando l'ambulatorio al numero 0931/39544.

## ORGANIGRAMMA dell'Ambulatorio

Direzione

- 1 Responsabile Qualità
- 1 Direttore sanitario specialista nefrologo
- 2 Medici assistenti
- 5 infermieri professionali
- 2 Ausiliari
- 2 O.S.S.
- 2 Amministrativi

## STRUTTURA DELL'AMBULATORIO DI EMODIALISI "DIALISI ARETUSEA" S.R.L.

L'Ambulatorio dispone di:

- Area per la Direzione
- Una sala d'attesa aperta tutti i giorni dalle ore 08.00 alle ore 20.00 dal lunedì al sabato, con servizio di reperibilità per festivi e notturni
- Una sala accettazione aperta tutti i giorni dalle ore 08.00 alle ore 20.00 dal lunedì al sabato
- Un locale per la raccolta dei rifiuti speciali
- Un locale per il deposito materiale di consumo
- Due locali per l'esecuzione della terapia dialitica normale con 10 postazioni e uno per contumacia AU positivi con una postazione
- Un laboratorio analisi per uso interno
- Una sala medicazione
- Un locale per il trattamento delle acque con gruppo osmosi inversa e magazzino

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.

## STRUMENTI DI INFORMAZIONE

- Carta dei servizi dell'Ambulatorio
- Telefoni
- Personale adibito all'accettazione
- Personale adibito alla terapia dialitica
- Dipendenti in servizio

## PERSONALE E FUNZIONI

### **Personale Amministrativo**

Gestisce l'accettazione ed i dati dei pazienti, le relazioni di accredito dell'A.U.S.L. territoriale e le attività amministrative dell'ambulatorio.

### **Assistenti Medici, Infermieri ed Inservienti**

Gestiscono la terapia continuativa e monitorata di ciascun paziente durante la seduta emodialitica.

### **Tecnico di emodialisi**

Provvede al controllo e alla manutenzione ordinaria delle apparecchiature utili al trattamento terapeutico.

Il Direttore Sanitario ha anche il compito di coordinare l'attività di tutto il personale, di comunicare con i medici curanti dei rispettivi pazienti e coordinare con le strutture ospedaliere limitrofe all'attività nefrologica. Le prestazioni vengono effettuate a seguito di programmi terapeutici, impostati dalla Direzione.

Il Direttore Sanitario ha inoltre il compito di gestire la cartella clinica e di tenerla aggiornata con la collaborazione dei colleghi medici assistenti, nel rispetto della D. Lgs. 196/03 sulla privacy.

Gli esami di laboratorio vengono eseguiti da personale medico e tecnico secondo le proprie mansioni e responsabilità.

## **CONSIGLI ED INFORMAZIONI UTILI**

### **DIALISI**

Perché devo sottopormi alla dialisi?

#### **La dialisi ti aiuta a:**

- Sostituire la funzione depurativa del rene
- Mantenere sotto controllo l'equilibrio dei fluidi e la pressione del sangue
- Ridurre il fosforo e le altre scorie dal sangue

#### **Cosa devo fare?**

- Non saltare nessuna delle sedute dialitiche
- Non lasciare troppo presto il reparto di dialisi

### **DIETA**

#### **Cosa devo fare?**

- Chiedi al nefrologo di consigliarti un programma alimentare
- Programma la dieta, in modo da tenere in casa gli alimenti di tipo corretto
- Concediti qualche golosità di tanto in tanto, per aiutarti a rispettare meglio la dieta

### **IL FOSFORO**

#### **Cos'è il fosforo?**

Il fosforo (P) è un minerale. Le ossa del corpo umano contengono alti livelli di fosforo. Proprio come cemento e mattoni creano un muro solido, così anche il fosforo e calcio creano ossa e denti forti e resistenti.

In che modo il fosforo entra nell'organismo?

Il fosforo viene assorbito dall'organismo tramite la dieta alimentare.

Gli alimenti che contengono il fosforo sono:

- carni
- latticini, come i formaggi, burro, latte e gelato
- alcuni tipi di pesce
- frutta secca

### **IL CALCIO**

#### **Cos'è il calcio?**

Il calcio (Ca) è un minerale, anch'esso presente nelle ossa e nei denti.

In quantità corrette, il calcio aiuta a mantenere ossa e denti forti e sani.

#### **In che modo il calcio entra nell'organismo?**

È possibile assorbire il calcio tra:

- liquido usato per la dialisi
- cibo
- medicinali contenenti calcio

### **Tieni in equilibrio fosforo e calcio nell'organismo**

#### **Perché è importante mantenere un equilibrio?**

Calcio e fosforo agiscono insieme per mantenere sani ossa, denti, cuore e vasi sanguigni.

Quando i livelli di calcio e fosforo diventano eccessivi, causano seri problemi per la salute.

I primi segni dell'eccesso di fosforo sono il prurito della pelle e l'arrossamento degli occhi.

Livelli poco controllati di fosforo e calcio possono anche provocare problemi alle ossa.

Infatti, le ossa possono indebolirsi, diventare fragili e fratturarsi più facilmente.

L'eccesso di fosforo può provocare un'elevata produzione di paratormone (PTH) da parte delle paratiroidi perciò potresti andare incontro all'asportazione di tali ghiandole.

#### **Il controllo del fosforo è uno sforzo di gruppo**

Ricorda: tu sei parte integrante dell'equipe che si prende cura del controllo del tuo fosforo. Anzi, sei il componente fondamentale, quindi:

- segui la dieta
- attieniti alla prescrizione del medico per la dialisi
- prendi il legante prescritto dal medico

Ti invito infine a consultare il medico per una risposta a qualsiasi interrogativo o dubbio.

