



**DO.MA. s.r.l.**  
AMBULATORIO Emodialisi dal 1985

Via Provinciale per Palma Campania, 3/5  
San Paolo Bel Sito (NA)  
Sede Legale :Napoli -Via Medina n°13-  
E-mail: doma2005@libero.it  
Tel. - Fax 081 / 829 59 10-315105877  
ACCREDITATO SSN, CLASSE 3

# CARTA DEI SERVIZI

Redatta ai sensi del DPCM del 19 maggio 1995  
e Deliberazione Regione Campania n. 369 del 23 marzo 2010

Modifiche/aggiunte/eliminazioni evidenziate da barra laterale al testo o sottolineatura

7	20/01/2014			
6	22/2/2012			
5	10/11/2010			
4	19/01/2009			
3	20/09/2006			
2	08/11/2004			
<b>Rev.</b>	<b>Data</b>	<b>Redatto - RSQ</b>	<b>Verificato - DS</b>	<b>Approvato - AU</b>

## INDICE

<i>SEZ. I</i>	<i>UN IMPEGNO PER LA QUALITA'</i>
	Introduzione
	Presentazione dell' Ambulatorio DO.MA. s.r.l.
	I principi fondamentali
	Obiettivi generali
	Il sistema qualità di DO.MA. s.r.l.
	La politica per la qualità di DO.MA. s.r.l.
<i>SEZ. II</i>	<i>INFORMAZIONI SULL'AMBULATORIO E I SERVIZI FORNITI</i>
<i>SEZ. III</i>	<i>STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI</i>
	Livelli di servizio ed indicatori della relativa regolarità (adeguatezza)
	Sicurezza delle strutture e dei clienti in dialisi
	Informazioni alla clientela
	Aspetti relazionali - comportamentali
	Attenzione all'ambiente
<i>SEZ. IV</i>	<i>TUTELA DEL CLIENTE E MODALITA' DI VERIFICA</i>
	Valutazione del grado di soddisfazione del Cliente
	Oneri a carico del paziente
	Presentazione dei reclami
	Procedure di inoltro dei reclami
	Copertura assicurativa per danni alle persone
	Validità della Carta dei Servizi
	Numeri utili

**Gentile Cliente,**

siamo lieti di presentarLe la Carta dei Servizi del l'ambulatorio DO.MA. s.r.l. per le attività di Nefrologia ed Emodialisi. Tale Carta oltre a darLe informazioni dettagliate sul servizio da noi erogato, ha come scopo quello di coinvolgerLa pienamente nelle sfide e nell'impegno che da anni abbiamo sottoscritto con Lei: ottenere la sua piena soddisfazione quando utilizza le nostre infrastrutture ed usufruisce dei nostri servizi.

La Carta dei Servizi nasce come adempimento normativo al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri emanato in data 19 maggio 1995, che ne impone la pubblicazione alle aziende che forniscono servizi pubblici sanitari e si evolve in ottemperanza alle Linee Guida emanate dalla Regione Campania, per la Carta dei Servizi sanitari. All'interno troverà tutto quanto potrà esserLe utile per conoscere chi sta offrendo i servizi di cui ha bisogno quando deve iniziare un trattamento emodialitico, quali sono i servizi che Le offriamo e quale è il livello (standard) di servizio che ci impegniamo ad assicurarLe.

La Carta, infatti, stabilisce tempi e modalità di erogazione dei servizi forniti dal ambulatorio DO.MA. A questo fine individua una serie di indicatori di qualità, relativamente alla personalizzazione ed umanizzazione dell'assistenza, al diritto all'informazione, alle prestazioni emodialitiche e all'andamento delle attività di prevenzione della malattia, che si impegna a rispettare

rigorosamente e che hanno come obiettivo la massima soddisfazione del Cliente.

La *Carta*, nel rispetto delle leggi e regolamenti vigenti, diventa così lo strumento che Le permette di controllare la qualità dei servizi offerti in base ad un preciso quadro di riferimento.

Il contributo che Lei sicuramente ci darà utilizzando le procedure di dialogo con DO.MA. s.r.l. contenute nel presente documento, sarà ripagato con un servizio sempre più efficiente ed efficace in termini qualitativi e che risponda in tempo reale alle Sue esigenze.

## INTRODUZIONE

### Fonti normative

Le norme di riferimento fondamentali per la "carta dei servizi" sono: la **direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994**, recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", che vengono in tale contesto definiti come "volti a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati", primo tra tutti quello alla salute, anche quando tali servizi siano "svolti in regime di concessione o mediante convenzione";

il **DPCM 19 maggio 1995**, concernente lo "Schema generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari"; provvedimento in cui viene ribadito che a tale adempimento devono ottemperare i "soggetti erogatori di servizi pubblici sanitari anche in regime di concessione o mediante convenzione" e che tali soggetti sono tenuti a dare "adeguata pubblicità agli utenti" della propria "carta";

le **linee guida del Ministero della sanità (SCPS) n. 2/95** relative all' "Attuazione della carta dei servizi nel servizio sanitario nazionale", documento di indirizzo in cui sono ribaditi i principi informativi della "carta" ed illustrati suggerimenti di struttura e contenuto;

il **Regolamento n° 3 del 31 luglio 2006** recante la "definizione dei requisiti ulteriori e le procedure dell'accreditamento istituzionale dei soggetti pubblici e privati che erogano attività di assistenza specialistica di emodialisi e di riabilitazione ambulatoriale".

I presupposti teorici, le finalità, la struttura ed i meccanismi di attuazione della Carta dei Servizi, così come vengono delineati dal Legislatore, testimoniano senza dubbio che essa rappresenta ben più di un semplice strumento di tutela formale dei diritti dei cittadini, ma diviene un'occasione per introdurre nello stile di gestione delle strutture sanitarie i principi di miglioramento continuo della qualità, di accreditamento inteso come modalità di controllo degli standard organizzativi, di valutazione dei risultati in termini di efficacia, capacità di soddisfazione degli utenti, qualità e costi delle prestazioni.

### **PRESENTAZIONE DELL'AMBULATORIO DO.MA. s.r.l.**

L'ambulatorio di emodialisi "DO.MA. s.r.l." opera nel Comune di San Paolo Bel Sito sin dal 1985.

Da aprile 2003 l'ambulatorio (DO.MA. s.r.l.) si è trasferito alla Via Provinciale per Palma Campania 3/5. Si è contraddistinto negli anni per la professionalità del personale medico ed infermieristico, la continuità assistenziale, la costante innovazione tecnologica e l'attenzione rivolta al malato e alla sua famiglia.

L'amministratore è la Signora De Paulis Mariarosaria.

**E' dotato di un sistema di gestione della qualità conforme alla norma ISO 9001:2008, certificato, dal 2004, da ente esterno accreditato SINCERT (CSQ-certificato n. 9122 e IQNET n° 35344).**

E' in possesso dei requisiti ulteriori come definiti dalla delibera n° 1526 del 29 luglio 2004 della giunta regionale Campania.

**La struttura è in possesso dei requisiti minimi strutturali, tecnologici ed impiantistici, nonché organizzativi previsti dalla D.G.R.C. 3958/01 (sezione A) con autorizzazione sanitaria n° 1485 del 02/04/2003 e succ. int. e modif. e dell'autorizzazione sanitaria n° 3575 del 22/8/2007 all'esercizio dell'Ambulatorio di dialisi secondo il D.G.R.C. N° 7301/01.**

Con Decreto dirigenziale n° 76 del 28.06.2013, pubblicato sul BURC N° 38 del 15/07/2013, l'Ambulatorio DO.MA. s.r.l. ha ottenuto il rinnovo dell'Attestato di accreditamento

istituzionale (1° rilascio con Decreto dirigenziale n° 279 del 10/06/2008, pubblicato sul BURC N° 49 del 09/12/08), ai sensi dell'art. 4 del Regolamento Consiliare n° 3 del 31.07.2006, con conferma della **classe 3 (100% requisiti specifici tipo C)**.

L'Ambulatorio esplica la sua attività nei seguenti campi prioritari di azione:

- **Terapia della insufficienza renale cronica terminale mediante trattamento emodialitico**
- **Riduzione del rischio di fratture accidentali per caduta accidentale**
- **Ottimizzazione delle pratiche atte a ridurre l'incidenza delle complicanze infettive legate al cvc**
- **Monitoraggio costante dell'accesso vascolare mediante misurazione della portata della fav**
- **Contatti con i Centri trapianto di riferimento per l'inserimento in Lista di attesa**
- **Collaborazione e rapporti con i medici di Medicina generale per pazienti affetti da insufficienza renale cronica in trattamento presso l'Ambulatorio.**

L'Ambulatorio Emodialisi è aperto ogni giorno tranne la domenica:

*Giorni pari :*

dalle 7,00 alle 18,00

*Giorni dispari:*

dalle 6,00 alle 22,00.

Esiste un servizio di pronta disponibilità notturna e festiva.

Esiste un servizio di ambulatorio nefrologico per i pazienti in dialisi e per l'accesso dei pazienti in fase predialitica, tenuto da specialisti in Nefrologia.

**Per prenotare una visita ambulatoriale si può telefonare tutti i giorni dalle ore 8,00 alle ore 12,00 al numero 081/8295910.**

**Referenti: infermieri professionali di turno.**

## I PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali ai quali si ispira la Carta dei Servizi sono:

- ◆ Uguaglianza
- ◆ Imparzialità
- ◆ Continuità
- ◆ Cortesia
- ◆ Chiarezza e comprensibilità dei messaggi
- ◆ Efficienza ed efficacia
- ◆ Diritto di scelta
- ◆ Partecipazione

### **UGUAGLIANZA**

L'erogazione del servizio di emodialisi è ispirata al principio di uguaglianza (intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione) dei diritti degli Utenti.

Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e l'ambulatorio di emodialisi e l'accesso ai servizi erogati sono uguali per tutti.

DO.MA. s.r.l. si impegna a:

- Garantire l'uguaglianza tra i pazienti consentendo l'accesso ai servizi ed alle strutture a tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religioni ed opinioni politiche.
- Garantire agli anziani, ai portatori di handicap e ai pazienti in condizioni disagiate di salute facile accesso ai servizi e alle strutture del Ambulatorio.

### **IMPARZIALITA'**

DO.MA. s.r.l. si impegna a:

- Erogare i servizi adottando verso gli utenti comportamenti obiettivi, equi ed imparziali.

### ***CONTINUITA'***

DO.MA. s.r.l. si impegna a:

- Erogare i servizi con continuità e regolarità, fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore.
- Garantire in caso di necessità od interruzioni programmate servizi sostitutivi, allo scopo di ridurre al minimo i disagi per i pazienti.

### ***CORTESIA***

DO.MA. s.r.l. si impegna a:

- Garantire in modo particolare la cortesia nei confronti del paziente, fornendo ai propri dipendenti e collaboratori l'opportuna formazione.

### ***CHIAREZZA E COMPRENSIBILITA' DEI MESSAGGI***

DO.MA. s.r.l. pone la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nei rapporti con il Paziente.

### ***EFFICIENZA ED EFFICACIA***

DO.MA. s.r.l. persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento della qualità, dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi resi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

### ***DIRITTO DI SCELTA***

L'ambulatorio DO.MA. s.r.l. garantisce al paziente l'informativa circa la possibilità di libera scelta della struttura ove farsi seguire e/o effettuare



la terapia emodialitica. Il paziente ha facoltà, in qualsiasi momento di scegliere un'altra struttura.

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

### **PARTECIPAZIONE**

L'Ambulatorio DO.MA. s.r.l. garantisce la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti del Centro stesso.

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del l'Ambulatorio DO.MA. s.r.l. che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241 (4). DO.MA. s.r.l. persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento, cercando la partecipazione del personale, dei collaboratori e dei pazienti, attraverso riunioni periodiche e questionari di gradimento relativi all'efficienza ed all'efficacia dei servizi resi.

La presente Carta dei Servizi, prima della pubblicazione, ha passato il vaglia del personale e dei nostri collaboratori.

### **OBIETTIVI GENERALI**

Gli obiettivi generali della Carta dei Servizi sono :

- garantire la centralità del cittadino rispetto alla organizzazione dei servizi;
- favorire la partecipazione del cittadino in forma organizzata alla progettazione e monitoraggio delle attività;
- migliorare la comunicazione per favorire l'accesso e l'utilizzo dei servizi sanitari;
- verificare concretamente la qualità dei servizi erogati attraverso il controllo del rispetto degli standard che l'ambulatorio si impegna a perseguire;

- favorire la conoscenza dell'organizzazione aziendale ed il coinvolgimento degli operatori;
- garantire la funzione di tutela dei diritti dei cittadini, attraverso la partecipazione degli stessi all'attività dell'Ambulatorio e attraverso la gestione dei reclami.

In particolare la Carta dei Servizi:

- a) Adotta gli standard di qualità del servizio;
- b) Pubblicizza gli standard adottati e informa il cittadino-utente;
- c) Garantisce il rispetto degli standard adottati;
- d) Verifica il rispetto degli standard e misura il grado di soddisfazione degli utenti.

### **IL SISTEMA QUALITA' DI DO.MA. s.r.l.**

L'applicazione del concetto soddisfare le aspettative, i bisogni e le richieste, esplicite ed implicite, del Cliente è il fondamento del concetto *Qualità*. In tale ottica l'ambulatorio ha ottenuto il riconoscimento della certificazione del proprio Sistema di Gestione per la Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001. Con il Sistema Qualità DO.MA. s.r.l. è in grado di ottenere una maggiore conoscenza dei propri processi, di aumentare la capacità di monitoraggio delle proprie prestazioni, di migliorare costantemente la capacità di conoscere e soddisfare le esigenze dei pazienti, offrendo loro la garanzia che tutte le attività siano effettuate secondo una metodologia prestabilita e soggetta a miglioramento continuo. L'ambulatorio del Sistema Qualità è dunque il Paziente.

La Certificazione ISO 9001 rappresenta il riconoscimento, da parte di un Ente esterno autorizzato ed indipendente, della validità del Sistema Qualità Aziendale.

### **LA POLITICA PER LA QUALITA' DELLA DO.MA. s.r.l.**

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

Essa comprende gli obiettivi e gli indirizzi generali dell'organizzazione relativi alla qualità.

La politica per la qualità così come approvata dall'Amministratore Unico è resa pubblica mediante affissione nell'Ambulatorio.

*SEZ. II*

*INFORMAZIONI SUL CENTRO E I SERVIZI FORNITI*

L' Ambulatorio di Emodialisi "DO.MA. s.r.l." è una struttura su tre piani facilmente accessibile con assenza di barriere architettoniche.

I tre piani sono tutti serviti da un montalettighe ed un piccolo elevatore per materiale.

Il piano terra possiede un'ampia sala di attesa con bagni divisi per sesso, un bagno portatore di Handicaps, un'ampia sala dialisi con 14 posti rene e 14 poltrone bilancia, un magazzino giornaliero, una stanza con bagno per appoggio momentaneo dell'ammalato, quattro bagni e spogliatoi per ammalati divisi per sesso, uno studio medico con bagno annesso, una stanza per riparazione e stoccaggio delle apparecchiature di dialisi, bagno con spogliatoio per il personale.

Al primo piano vi è locale dedicato con annesso spogliatoio e bagno con le attrezzature dedicate per il trattamento emodialitico contumaciale, bagno e disbrigo settico per il personale.

Locale per manovre di medicazione, tre bagni con spogliatoi, divisi per sesso, per il personale e piccolo ambiente di sosta.

Al primo piano sotto, sono presenti locali per la preparazione dell'acqua per dialisi, locale stoccaggio sterilizzanti chimici con armadio a norma per il contenimento di materiale pericoloso, ampio locale magazzino per i materiali di consumo, ambienti separati per pulito e per sporco, ambiente deposito per contenitori vuoti per rifiuti speciali, ambiente per deposito di rifiuti speciali, stanza per alimenti, accesso ambulanza in garage.

L'attività dialitica è divisa in turni tali da rendere l'orario della dialisi più vicino alle esigenze dei pazienti; tra ogni turno viene rispettato l'intervallo di due ore per la pulizia degli ambienti, delle apparecchiature e della loro sterilizzazione.

L'erogazione del servizio viene dato dai medici specialisti di turno in sintonia con gli infermieri professionali e il personale ausiliario come da pianta organica aziendale.

Il cittadino utente che ha necessità di terapia sostitutiva emodialitica trova presso la nostra struttura una risposta completa per le sue problematiche: infatti non esiste lista d'attesa per la terapia emodialitica, provvediamo presso una struttura accreditata alla realizzazione dell'accesso vascolare più idoneo per il pazienti in relazione alle sue condizioni cliniche e sociali.

E' presente un servizio svolto da diverse associazioni, qualificate ed autorizzate di trasporto degli utenti che ne fanno richiesta, dalla propria abitazione all'ambulatorio e viceversa, agli orari previsti per l'esecuzione della terapia dialitica.

Il trattamento dialitico viene praticato con apparecchiature di ultima generazione, che consentono di effettuare dialisi di alta specializzazione tipo on -line.

Nell'ambulatorio di dialisi sono presenti quindici poltrone bilancia elettroniche di nuovissima generazione ( di cui una di riserva), diciannove preparatori automatici ( di cui due di riserva), in single pass, provvisti di moduli per l'ultrafiltrazione controllata, la cui disinfezione è effettuata chimicamente.

**I tempi di attesa per il cittadino utente alla nostra struttura sono praticamente assenti.** E' nostro impegno da sempre garantire l'immediato accesso del pazienti alla terapia emodialitica d'elezione e d'urgenza e soddisfare le esigenze dei pazienti e delle famiglie sia sugli orari del trattamento che sulle terapie domiciliari.

Le liste d'attesa del trapianto renale sono costantemente aggiornate e si provvede all'invio periodico dei sieri ai centri di trapianto.

## IL COMFORT NELL'AMBULATORIO

Garantire ai propri pazienti una permanenza almeno gradevole nel nostro Ambulatorio è uno degli obiettivi che DO.MA. s.r.l. si pone.

Infatti un paziente che si accinge ad essere sottoposto ad un trattamento emodialitico, trascorre, prima in sala di attesa e poi in sala dialisi, un certo lasso di tempo all'interno dell'Ambulatorio.

Pertanto, l'ambulatorio DO.MA. s.r.l. assicura al paziente una facilità negli spostamenti (segnaletica chiara), un sufficiente spazio (posti a sedere per l'attesa), un'ideale climatizzazione, una disponibilità di mezzi di intrattenimento (televisione) e tutto ciò che può rendere l'Ambulatorio un luogo confortevole.

*SEZ. III*

*STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI*

L'Ambulatorio DO.MA. s.r.l. ha definito standard generali e standard specifici di qualità e quantità dei Servizi. I primi rappresentano obiettivi di qualità che si riferiscono al complesso delle prestazioni rese. I secondi si riferiscono a ciascuna delle singole prestazioni rese all'utente, che può direttamente verificarne il rispetto.

Gli standard, infatti, sono sottoposti a verifica con gli utenti mediante la somministrazione periodica di appositi questionari.

Ogni anno vengono redatti piani diretti a migliorare progressivamente gli standard dei Servizi che possono essere aggiornati per adeguarli alle esigenze dei servizi stessi.

NOTA: E' opportuno chiarire la differenza tra fattori di qualità, indicatori di qualità e standard di qualità.

**I fattori di qualità** di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione delle qualità del servizio da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio. I fattori possono essere aspetti oggettivi (qualitativi o quantitativi), o soggettivi, rilevabili cioè solo attraverso la raccolta della percezione dell'utenza.

**Gli indicatori di qualità** sono variabili quantitative o parametri qualitativi che registrano un certo fenomeno, ritenuto appunto "indicativo" di un fattore di qualità.

**Uno standard di qualità** è un valore atteso per un certo indicatore: gli standard a loro volta si suddividono tra standard generali e standard specifici. **Gli standard generali** rappresentano obiettivi di qualità che si riferiscono al complesso delle prestazioni rese, e sono espressi in genere da valori medi statistici degli indicatori: **gli standard specifici** si riferiscono invece a ciascuna delle singole prestazioni rese all'utente, che può verificarne direttamente il rispetto, e sono espressi in genere da una soglia massima o minima relativa ai valori che l'indicatore può assumere.

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

- ◆ Valutazione del grado di soddisfazione del Cliente in dialisi (in sezione n° IV)

- ◆ Sicurezza delle strutture e per i clienti in trattamento emodialitico
- ◆ Livelli di servizio ed indicatori della relativa regolarità
- ◆ Informazioni ed assistenza alla Clientela
- ◆ Aspetti relazionali - comportamentali
- ◆ Attenzione all'ambiente

Ogni fattore comprende una serie di specifici indicatori, ossia variabili quantitative o parametri qualitativi. Per ogni indicatore, sulla base delle aspettative dei Clienti e delle potenzialità dell'Azienda, viene prefissato il livello di servizio promesso.

Gli indicatori vengono monitorati utilizzando 2 modalità: la rilevazione diretta del dato così come osservato / misurato, o mediante interviste rivolte ai pazienti che utilizzano i servizi e le infrastrutture dell'Ambulatorio.

Dal confronto dei risultati si ottiene *lo stato di salute della Qualità* dei servizi erogati.

## LIVELLI DI SERVIZIO ED INDICATORI DELLA RELATIVA REGOLARITÀ (ADEGUATEZZA)

Ricordando che sono escluse le dimensioni relative alla qualità tecnica (competenza, affabilità, sicurezza, ecc.), la qualità del servizio in sanità ruota intorno ai seguenti *aspetti*:

1. **gli aspetti legati al tempo**, come la puntualità, la regolarità (rispetto di programmi prefissati e comunicati);
2. **gli aspetti legati all'informazione** relativa al trattamento sanitario: comprensibilità, chiarezza, completezza;
3. **gli aspetti legati all'orientamento e all'accoglienza** all'ingresso nella struttura, comprensivi della segnaletica, della necessaria informazione generale sui servizi (orari e turni di dialisi, nomi dei responsabili, ecc.);
4. **gli aspetti legati alle strutture fisiche**: il comfort e la pulizia della struttura, dei servizi, delle sale di attesa;
5. **gli aspetti legati alle relazioni sociali e umane**: la personalizzazione e l'umanizzazione del trattamento, la capacità di rassicurazione, il rispetto della privacy, la cortesia e il rispetto della dignità, la valutazione psico - sociale, ecc.
6. **gli aspetti legati all'adeguatezza del trattamento dialitico**: Il valore del KT/V che esprime la dose di HD erogata in funzione della Clearance del dializzatore (K), del volume di distribuzione dell'Urea (V) e della durata della dialisi (T).

## **SICUREZZA DELLE STRUTTURE E DEI CLIENTI IN DIALISI**

La salvaguardia della sicurezza dei pazienti e delle strutture dell'Ambulatorio è la premessa fondamentale delle attività di DO.MA. s.r.l.

Al fine di garantire che, in ogni aspetto della operatività dell'Ambulatorio, la sicurezza sia adeguatamente considerata come elemento prioritario, è stato implementato un piano della sicurezza, ai sensi della normativa vigente in materia, che assicura:

- Il continuo miglioramento delle infrastrutture e degli impianti.
- Un adeguato programma di formazione.
- Adeguati sistemi di prevenzione e di allarmi.
- Adeguate procedure di emergenza.

Tutte le fasi che il paziente vive, dall'ingresso all'Ambulatorio all'uscita, sono pertanto valutate al fine di ridurre ogni eventuale rischio.

## **INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA**

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

In particolare al paziente e ai suoi familiari vengono fornite tutte le informazioni necessarie a comprendere lo scopo e i benefici del trattamento; i possibili rischi e gli inconvenienti; le modalità di intervento e le alternative possibili; le conseguenze del mancato trattamento; la durata del trattamento ed il regime assistenziale.

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

## **ASPETTI RELAZIONALI - COMPORTAMENTALI**

DO.MA. s.r.l. garantisce ai propri clienti alcune regole di base del proprio personale sugli aspetti relazionali verso gli stessi:

- *La riconoscibilità*

ossia la individuazione personale di tutti i dipendenti attraverso la dotazione di un cartellino di riconoscimento (da portare in modo ben visibile), contenente il nome e il cognome del dipendente.

- *La presentabilità*

Sia attraverso l'utilizzo di un abbigliamento decoroso e pulito, ove non sia prevista un'apposita divisa (camice), sia ponendo una particolare attenzione alla cura personale, evitando forme di trascuratezza e/o eccentricità.

- *Comportamenti, modi e linguaggio*

Che dovranno essere tali da stabilire con il pazienti un rapporto di fiducia e collaborazione. Il linguaggio utilizzato per le informazioni e le comunicazioni, sia scritte che verbali tra Azienda e Paziente, dovrà essere chiaro e comprensibile.

Il personale affronterà con prontezza e disponibilità eventuali problemi che dovessero verificarsi ai pazienti.

- *Rispetto della privacy*

attraverso l'applicazione delle regole definite nel Documento Programmatico della Sicurezza redatto in conformità con quanto prescritto al punto 19 del Disciplinare tecnico (allegato B al D.Lgs. 196/03).

## **ATTENZIONE ALL'AMBIENTE**

In sintonia con la crescente sensibilità sulle problematiche ambientali e quelle relative alla sicurezza del trattamento emodialitico, DO.MA. s.r.l. si propone quale soggetto promotore di iniziative atte a migliorare sia l'impatto ambientale delle attività connesse ai trattamenti emodialitici



sulla collettività, sia la sicurezza dei pazienti che utilizzano le strutture di DO.MA. s.r.l.

SEZ. IV

TUTELA DEL CLIENTE E MODALITA' DI VERIFICA

## VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

La relazione tra il servizio atteso, il servizio fruito e il servizio recepito e la soddisfazione dell'utenza è valutata periodicamente mediante la compilazione di questionari anonimi, in cui viene chiesto ai pazienti di esprimere il gradimento delle prestazioni e dei servizi erogati e la proposta di eventuali modifiche.

Costituiscono standard di qualità dei servizi forniti, gli indicatori qualitativi e quantitativi utilizzati da DO.MA. s.r.l. per misurare il grado di soddisfazione del Cliente ( tempo di attesa, efficienza dell'assistenza, ecc.).

Fra questi, una particolare attenzione è stata posta da DO.MA. s.r.l. agli indicatori qualitativi che misurano la qualità *percepita* dal Paziente.

A tale scopo DO.MA. s.r.l. effettua un monitoraggio sulla qualità percepita che consiste nell'intervistare i pazienti ai quali viene chiesto di evidenziare il proprio livello di gradimento rispetto a domande relative alla qualità dei servizi forniti e delle infrastrutture.

### - Tabella dei Servizi valutati

<b>1. Igiene e pulizia degli ambienti dell'ambulatorio (servizi, sala di attesa, sala dialisi)</b>
<b>2. Ambiente e comfort (arredamento, tranquillità, ecc.)</b>
<b>3. Assistenza medica (Frequenza visite mediche; Professionalità; Disponibilità all'ascolto; Cortesia)</b>
<b>4. Informazioni ricevute dai medici sulla Terapia dialitica (uso di farmaci - alimentazione - attività fisica - abitudini quotidiane - eventuali visite di controllo)</b>
<b>5. Assistenza infermieristica (bravura - disponibilità - gentilezza)</b>

<b>6. Assistenza dialitica</b>
<b>7. Organizzazione del servizio per orari e turni</b>
<b>8. Rispetto della riservatezza personale</b>
<b>9. Grado di soddisfazione per il trattamento ricevuto (ricovero ambulatoriale)</b>

Il monitoraggio sulla qualità dei servizi offerti consente di ottenere sia una misura del grado di soddisfazione dei clienti che un'individuazione delle aree critiche.

Sulla base dei risultati di tali rilevazioni vengono formulati dei programmi di miglioramento, il cui andamento è controllato attraverso l'osservazione di opportuni indicatori.

A fine anno il Responsabile Sistema Qualità (RSQ) provvede a relazionare i risultati conseguiti nell'anno precedente, nonché un loro confronto con gli standard prefissati, individuando sia le cause degli eventuali divari tra obiettivi e risultati ottenuti che le azioni correttive da porre in atto.

### ONERI A CARICO DEL PAZIENTE

L'Ambulatorio di Emodialisi eroga trattamenti emodialitici a pazienti con insufficienza renale cronica in fase terminale, cioè dialitica, in regime di accreditamento istituzionale presso la Regione Campania.

Il trattamento è totalmente a carico del SSN: L'erogazione del servizio si attiva mediante impegnativa emessa dal proprio medico di medicina generale a cadenza mensile. Sull'impegnativa è riportato il numero di dialisi presuntivo derivante dal programma dialitico stilato dal nefrologo responsabile per ciascun paziente.

### PRESENTAZIONE DEI RECLAMI

DO.MA. s.r.l. ha definito come obiettivo prioritario della propria politica la piena soddisfazione dei Clienti.

Il reclamo dei Clienti, che costituisce un chiaro segnalatore del disservizio, diventa perciò un momento di confronto, verifica e crescita che coinvolge tutto l'Ambulatorio.

Infatti, nell'ambito della propria funzione e della propria responsabilità, tutto il personale di DO.MA. s.r.l. contribuisce al miglioramento continuo della qualità dei servizi forniti, mettendo a disposizione dei pazienti le proprie competenze.

Il reclamo è per DO.MA. s.r.l. un'occasione per verificare l'efficacia e l'efficienza del proprio Sistema Qualità.

Tutti i tipi di reclami o segnalazioni possono essere effettuati:

- Per telefono o via fax mediante il numero 081 829 59 10 attivo dal Lunedì al Sabato
- Per e-mail all'indirizzo [doma2005@libero.it](mailto:doma2005@libero.it)
- Per iscritto indirizzando a DO.MA. - Via Provinciale per Palma Campania 3 / 5 San Paolo Belsito (NA)
- In forma verbale presso il Direttore Sanitario o direttamente al personale di turno

### **PROCEDURE DI INOLTRO DEI RECLAMI**

Si suggerisce, affinché i reclami abbiano sollecita risposta, di riportare le seguenti informazioni:

- Nome e cognome del paziente che inoltra il reclamo
- Descrizione chiara e semplice dei fatti che hanno causato l'eventuale disservizio, indicando anche le presunte responsabilità
- Firma in calce al reclamo e data.

DO.MA. s.r.l. si impegna a:

- Rispondere al paziente entro 3 giorni dal ricevimento del reclamo, mediante lettera

- Comunicare nella lettera di risposta al Paziente sia l'esito degli accertamenti compiuti sul disservizio segnalato, che le azioni intraprese.

DO.MA. s.r.l. garantisce la registrazione di ogni reclamo.

### **COPERTURA ASSICURATIVA PER DANNI ALLE PERSONE**

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

### **VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta è sottoposta a verifica/aggiornamento ogni anno.

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

### **NUMERI UTILI**

Ai Pazienti viene fornito un foglio informativo recante, fra l'altro, i nomi ed i numeri telefonici dei medici reperibili.