

# Ambulatorio di Emodialisi

**DO.MA.** dal 1985

Via Provinciale per Palma Campania 3/5

San Paolo Bel Sito

Tel: 081/8295910 fax: 081/5105877

doma2005@libero.it

PEC: doma-srl@legalmail.it

Direttore Sanitario : Dottoressa E. Cirillo

Accreditato SSN Regionale, di classe C - 3

## DOCUMENTO PROGRAMMATICO AZIENDALE

### POLITICA, OBIETTIVI E PIANO DI ATTIVITÀ PERIODO DI RIFERIMENTO 2023-2026



DO.MA. srl

# Ambulatorio di Emodialisi

**DO.MA.** dal 1985

Via Provinciale per Palma Campania 3/5

San Paolo Bel Sito

Tel: 081/8295910 fax: 081/5105877

doma2005@libero.it

PEC: doma-srl@legalmail.it

Direttore Sanitario : Dottoressa E. Cirillo

Accreditato SSN Regionale, di classe C -3

## DOCUMENTO PROGRAMMATICO 2023- 2026

### "POLITICA, OBIETTIVI E PIANO DELLE ATTIVITÀ"

Il presente Documento, determina "le politiche complessive, la missione e i valori dell'organizzazione, nonché gli obiettivi da perseguire, basati sull'analisi dei bisogni e della domanda di servizi/prestazioni sanitarie, definendone programmi e strumenti di intervento per il loro conseguimento".

Ma, in una realtà in costante - e certo non sempre positiva evoluzione - esso rappresenta più una bussola per orientarsi e orientare nella "mappa del cambiamento" piuttosto che un insieme di rigide prescrizioni.

E' per questo motivo che il Documento, va inteso come strumento flessibile al servizio di una logica processuale nell'ambito della quale scelte di fondo, obiettivi, criteri operativi, interventi e verifiche di efficacia degli stessi si alimentano reciprocamente, aprendo nuovi spazi e nuove opportunità per l'agire del nostro Ambulatorio. Proprio per questo, ogni fine anno del quadriennio coperto dal presente Documento, si procederà a una verifica complessiva, con tutti i livelli organizzativi, degli scenari di riferimento e del grado di attuazione degli obiettivi approvati.

**Tale documento revisiona ed aggiorna il Documento Programmatico 2019-2022 emesso il 30/06/2019**

L'Ambulatorio di emodialisi DO.MA. s.r.l. opera nel Comune di San Paolo Bel Sito sin dal 1985. Da aprile del 2003 l'ambulatorio 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 inoltre di ampio parcheggio interno.



DO.MA. srl

# Ambulatorio di Emodialisi

**DO.MA.** dal 1985

Via Provinciale per Palma Campania 3/5

San Paolo Bel Sito

Tel: 081/8295910 fax: 081/5105877

doma2005@libero.it

PEC: doma-srl@legalmail.it

Direttore Sanitario : Dottoressa E. Cirillo

Accreditato SSN Regionale, di classe C -3

La struttura è stata allestita rispettando tutti i requisiti richiesti per la emodialisi dalle normative sanitarie nazionali e regionali.

L'Ambulatorio è in possesso:

1. della autorizzazione all'esercizio ai sensi della Delibera della Giunta Regionale n. 3958 del 07/08/2001 e successive modifiche ed integrazioni, rilasciata dal Comune di San Paolo Bel Sito in data 22/08/2007 prot. 3575, e ultimo aggiornamento, in ordine cronologico, in data 31 maggio 2019 con prot. N° 2441 per ampliamento della capacità operativa a: **N. 19 (diciannove) posti rene più un posto rene per la dialisi contumaciale.**
2. dell'Accreditamento Istituzionale rilasciato dalla Regione Campania ai sensi dell'art.4 del Regolamento Consiliare n°3 del 31\07\2006 per l'attività di emodialisi in strutture ambulatoriali per:
  - N°9 (nove) posti tecnici più 1 (uno) posto rene contumaciale, in classe 3, (100% requisiti specifici tipo C) con decreto n. 76 del 28\6\2013 pubblicato sul BURC n. 38 del 15/07/2013
  - per ulteriori 5 (cinque) posti tecnici in classe 3, (100% requisiti specifici di tipo C) con deliberazione del Direttore Generale ASL Napoli 3 Sud, numero 557 del 25 luglio 2014.

Con Deliberazione ASL N. 72 del 06/02/2017, la DO.MA. ha ottenuto il rinnovo dell'accREDITAMENTO istituzionale **per n. 14 posti tecnici di dialisi, più n° 1 posto contumaciale** (14 HBsAg neg. + 1 HBsAg neg.+) per l'espletamento di prestazioni dialitiche in classe 3, (100% requisiti specifici di tipo C).

Infine, con Deliberazione ASL N. 342 del 14/05/2020, la DO.MA. ha ottenuto il rinnovo dell'accREDITAMENTO istituzionale **per n. 19 posti tecnici rene, più n° 1 posto tecnico rene contumaciale** (14 HBsAg neg. + 1 HBsAg neg.+) per l'espletamento di prestazioni dialitiche in classe 3, (100% requisiti specifici di tipo C).



DO.MA. srl

# Ambulatorio di Emodialisi

**DO.MA.** dal 1985

Via Provinciale per Palma Campania 3/5

San Paolo Bel Sito

Tel: 081/8295910 fax: 081/5105877

doma2005@libero.it

PEC: doma-srl@legalmail.it

Direttore Sanitario : Dottoressa E. Cirillo

Accreditato SSN Regionale, di classe C - 3

## MISSIONE

La Missione dell'Ambulatorio è quella di contribuire al miglioramento della qualità della vita di quanti si rivolgeranno alla struttura per ricevere prestazioni sanitarie e di fornire strumenti e conoscenze concrete a tutti gli operatori del settore.

È questo l'obiettivo primario dell'Ambulatorio che, attraverso la professionalità delle risorse, l'adeguatezza delle strutture, l'innovazione tecnologica, le metodiche utilizzate e l'aggiornamento continuo, ma soprattutto tanto impegno e dedizione da parte di ciascuna funzione aziendale, contribuisce ogni giorno a fornire al paziente le informazioni atte al miglioramento del suo stato di salute.

La ragione d'essere della società è data dall'espletamento della sua attività nei seguenti campi prioritari di azione:

- **Terapia della insufficienza renale cronica terminale mediante trattamento emodialitico**
- **Riduzione del rischio di caduta accidentale del paziente**
- **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.**



DO.MA. srl

# Ambulatorio di Emodialisi

**DO.MA.** dal 1985

Via Provinciale per Palma Campania 3/5

San Paolo Bel Sito

Tel: 081/8295910 fax: 081/5105877

doma2005@libero.it

PEC: doma-srl@legalmail.it

Direttore Sanitario : Dottoressa E. Cirillo

Accreditato SSN Regionale, di classe C -3

## VALORI

I valori a cui si ispira sono esplicitati nella **Carta dei Servizi**, lo strumento ufficialmente previsto dalle recenti norme in materia, che consente agli Utenti di verificare gli impegni assunti dall'organizzazione per assicurare gli standard di Qualità dei servizi offerti. La Carta si trova a disposizione del personale e dell'Utenza presso l'Ambulatorio.

Il Direttore Sanitario è il responsabile del **governo clinico**, inteso come l'unione delle tre fondamentali dimensioni della qualità (qualità professionale, qualità percepita e qualità gestionale-organizzativa).

La Direzione è, infatti, consapevole che la capacità di raggiungere buoni livelli di qualità dipende dalla combinazione di tre ambiti di sviluppo relativi a:

- operatori sanitari
- paziente/utente/cliente
- organizzazione

Di conseguenza, l'efficacia clinica delle prestazioni e la loro appropriatezza, diventano strumenti operativi per il conseguimento della qualità dell'assistenza; attraverso la conoscenza e il monitoraggio dei fenomeni si possono indirizzare e regolare le funzioni assistenziali al fine di migliorare la qualità dell'assistenza sanitaria.

## PIANO DELLE ATTIVITA'

Gli **obiettivi generali** sono commisurati al lungo periodo di 4 anni ed articolati nel breve -medio termine, in funzione:

- della valutazione dei bisogni
- del soddisfacimento del cittadino utente
- della tipologia e della qualità dei servizi erogati



DO.MA. srl

# Ambulatorio di Emodialisi

**DO.MA.** dal 1985

Via Provinciale per Palma Campania 3/5

San Paolo Bel Sito

Tel: 081/8295910 fax: 081/5105877

doma2005@libero.it

PEC: doma-srl@legalmail.it

Direttore Sanitario : Dottoressa E. Cirillo

Accreditato SSN Regionale, di classe C -3

- delle risorse specificatamente assegnate

e sono finalizzati al miglioramento della qualità dell'assistenza erogata e fissati sulla base di:

- bisogno di salute
- vincoli di programmazione regionale

A tale ultimo proposito, l'Ambulatorio recepisce in qualità di centro prescrittore, le indicazioni regionali relative al "piano di contenimento della spesa farmaceutica ospedaliera", dandone evidenza in una *Reportistica*, resa disponibile all'ASL.

La Direzione DO.MA. S.r.l. ha previsto un programma che tende all'individuazione degli errori o problemi che si affacciano durante il percorso lavorativo, delle cause determinanti, della possibilità concreta di risoluzione di tali evenienze: in pratica un progetto di valutazione e miglioramento della Qualità.

**Per i prossimi 4 anni**, alla luce dell'invecchiamento generale della popolazione e della sempre maggiore incidenza delle complicanze renali del diabete e delle malattie cardiovascolari prevediamo di:

- ✓ **formalizzare e valutare le esigenze espresse e implicite del cittadino -utente;**
- ✓ **costante miglioramento degli standard di adeguatezza dialitica;**
- ✓ **costante miglioramento delle attrezzature e delle metodiche;**
- ✓ **aggiornamento preciso e continuo del personale medico ed infermieristico;**
- ✓ **soddisfare i requisiti cogenti applicabili;**
- ✓ **implementare e mantenere costantemente aggiornato, un piano di analisi del rischio per la prevenzione degli eventi avversi**



DO.MA. srl

# Ambulatorio di Emodialisi

**DO.MA.** dal 1985

Via Provinciale per Palma Campania 3/5

San Paolo Bel Sito

Tel: 081/8295910 fax: 081/5105877

doma2005@libero.it

PEC: doma-srl@legalmail.it

Direttore Sanitario : Dottoressa E. Cirillo

Accreditato SSN Regionale, di classe C - 3

- ✓ **attuare un programma per assicurare la qualità della relazione tra professionisti sanitari, pazienti e loro familiari.**

Pertanto, in relazione allo svolgimento della terapia sostitutiva, la Direzione Sanitaria si farà carico di adottare sistemi operativi (attrezzature e quant'altro) sempre di nuova concezione e che offrono migliori qualità e sicurezza delle cure. Altrettanto si farà carico di adottare filtri per emodialisi che offrono sempre migliore qualità, ridotta attivazione infiammatoria per il paziente.

Infatti, l'ambulatorio, nei limiti delle normative vigenti, pratica dialisi on-line dal 2008.

Tali obiettivi risultano *in linea con i documenti di programmazione sanitaria regionale* e realizzabili compatibilmente con le risorse economiche assegnate dalla Regione e da quelle messe a disposizione dall'Amministrazione dell'Ambulatorio.

Per il conseguimento degli obiettivi esposti, l'Ambulatorio ha fissato i seguenti criteri generali:

**GRADUALITA':**

**DO.MA. srl** concentra l'impegno di risorse umane, tecnologiche formative e finanziarie in modo graduale e progressivo con priorità nei settori ritenuti più critici e strategici

**CONSENSO:**



DO.MA. srl

# Ambulatorio di Emodialisi

**DO.MA.** dal 1985

Via Provinciale per Palma Campania 3/5

San Paolo Bel Sito

Tel: 081/8295910 fax: 081/5105877

doma2005@libero.it

PEC: doma-srl@legalmail.it

Direttore Sanitario : Dottoressa E. Cirillo

Accreditato SSN Regionale, di classe C - 3

Ogni attività intrapresa per raggiungere gli obiettivi, viene attuata dopo aver rilevato le cause di criticità e aver ottenuto il maggiore consenso possibile dagli operatori e dagli utenti coinvolti.

## VERIFICA:

Gli obiettivi e la politica della qualità sono oggetto di costante controllo ed analisi periodica, attraverso un sistema di misura dei livelli di qualità del servizio, basato principalmente sugli indicatori della qualità e di processo periodicamente rilevati, sulle non - conformità interne e sui reclami dell'utente, quale riferimento per prendere le decisioni atte a migliorare il servizio erogato e l'organizzazione stessa. Attraverso l'analisi dei dati aziendali, l'organizzazione verifica l'attività svolta in funzione della politica per la qualità, pianificando gli interventi migliorativi, la formazione del personale, gli eventuali miglioramenti attraverso il piano di attività, stabilito su base quadriennale e monitorato con scadenza annuale.

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. Il presente documento, insieme alla **Carta dei Servizi**, è sottoposto all'attenzione di associazioni, comitati, personale interno e dell'utente stesso al fine di recepirne eventuali considerazioni/suggerimenti.

## **POLITICA PER LA QUALITA'**

La Direzione dell'Ambulatorio è fermamente convinta che il raggiungimento di un elevato standard nei prodotti e nei servizi forniti al cittadino - utente sia un



DO.MA. srl



# Ambulatorio di Emodialisi

**DO.MA.** dal 1985

Via Provinciale per Palma Campania 3/5

San Paolo Bel Sito

Tel: 081/8295910 fax: 081/5105877

doma2005@libero.it

PEC: doma-srl@legalmail.it

Direttore Sanitario : Dottoressa E. Cirillo

Accreditato SSN Regionale, di classe C - 3

requisito fondamentale per la sua fidelizzazione; così come è consapevole che per il consolidamento e miglioramento della quota di mercato conquistata sia necessario orientarsi verso un incremento della soddisfazione del cittadino - utente in conformità alle norme e all'etica professionale, attraverso un processo di miglioramento continuo del servizio che vada ad interessare, nel tempo, tutti i processi dell'organizzazione.

È per tale motivo che l'ambulatorio di dialisi si è dotato di un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma ISO 9001:2015, certificato da ente esterno accreditato ACCREDIA.

Tale certificazione ha coronato i sopraccitati criteri di eguaglianza, imparzialità, continuità, cortesia, efficienza ed efficacia nella realizzazione del nostro servizio

In particolare la politica sanitaria dell'Ambulatorio, in relazione alla crescita cultura sanitaria e alle necessità assistenziali del cittadino emodializzato, consiste nel considerare il paziente non solo un malato cronico, ma un protagonista attivo della nostra attività assistenziale, cui intendiamo fornire le migliori cure mediche e metodiche dialitiche, rispetto della privacy, con la prospettiva reale del trapianto renale e, comunque, dell'allungamento della sopravvivenza.

Nell'ambito di questa politica obiettivi generali dell'Ambulatorio **DO.MA. s.r.l.** e quindi di tutto il Personale sono :

- ✓ *Mantenere attivo il proprio Sistema di Gestione per la Qualità*
- ✓ *Formalizzare e valutare periodicamente le esigenze del cittadino - utente*
- ✓ *Raggiungere standard di efficacia e di efficienza delle prestazioni di servizio corrispondenti alle attese espresse ed implicite*
- ✓ *Utilizzare la migliore tecnologia (attrezzature e quant'altro) presente sul mercato per l'erogazione del servizio, compatibilmente con la pianificazione economica operativa della Struttura*
- ✓ *Assicurare la manutenzione delle apparecchiature biomediche per garantirne l'efficacia e l'efficienza*
- ✓ *Erogare emodialisi con metodiche di alta specializzazione*



DO.MA. srl

# Ambulatorio di Emodialisi

**DO.MA.** dal 1985

Via Provinciale per Palma Campania 3/5

San Paolo Bel Sito

Tel: 081/8295910 fax: 081/5105877

doma2005@libero.it

PEC: doma-srl@legalmail.it

Direttore Sanitario : Dottoressa E. Cirillo

Accreditato SSN Regionale, di classe C - 3

- ✓ *Motivare e coinvolgere tutto il personale su questi obiettivi, diffondendo la cultura della qualità a tutti i livelli*
- ✓ *Soddisfare i requisiti cogenti applicabili e/o richiesti dal Cliente*
- ✓ *Misurare e analizzare regolarmente l'efficacia, l'efficienza, gli obiettivi e i traguardi del proprio Sistema di Gestione per la Qualità e la politica espressa al fine di conseguire un miglioramento continuo.*

Tali obiettivi, sono monitorati, con frequenze stabilite (almeno 1 volta all'anno), attraverso l'utilizzo di opportuni indicatori, misurati periodicamente e valutati nel corso delle riunioni di riesame della Direzione sul Sistema di Gestione per la Qualità.

La Direzione coinvolge nella elaborazione di questo documento tutte le articolazioni organizzative così come riportato nella diffusione della documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ).

La Direzione assume, anche l'impegno di:

- ✓ individuare e analizzare i fattori interni ed esterni (positivi e negativi) rilevanti per i propri obiettivi strategici e che possono influenzare la capacità di perseguirli
- ✓ individuare e analizzare i rischi per processo
- ✓ intraprendere azioni per affrontare rischi e opportunità
- ✓ Svolgere una attenta attività di Audit Interni per verificare, ed eventualmente correggere, il grado di conformità del Sistema alla norma UNI EN ISO 9001:2015
- ✓ Addestrare tutto il personale circa le modalità di attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità
- ✓ Monitorare la soddisfazione del Cliente e del personale interno attraverso la raccolta e l'analisi dei reclami e dei suggerimenti
- ✓ Monitorare in continuo il Sistema mediante indicatori di efficacia ed efficienza, promuovendone il miglioramento
- ✓ approvare tutta la documentazione inerente l'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità
- ✓ assegnare le risorse necessarie per il raggiungimento degli obiettivi stabiliti



DO.MA. srl

# Ambulatorio di Emodialisi

**DO.MA.** dal 1985

Via Provinciale per Palma Campania 3/5

San Paolo Bel Sito

Tel: 081/8295910 fax: 081/5105877

doma2005@libero.it

PEC: doma-srl@legalmail.it

Direttore Sanitario : Dottoressa E. Cirillo

Accreditato SSN Regionale, di classe C - 3

- ✓ garantire che tutto il Personale sia a piena conoscenza degli obiettivi dichiarati dall'Organizzazione, al fine di garantirne la forte condivisione ed abbia, attraverso un addestramento specifico e/o un livello di istruzione adeguato, le capacità per raggiungere tali obiettivi
- ✓ tenere in considerazione i suggerimenti raccolti direttamente dagli utenti/dipendenti attraverso comunicazioni, questionari, reclami e le indicazioni provenienti dalle altre parti interessate (ASL/Istituzioni, fornitori).

*La Tipologia ed il volume delle attività "erogabili" sono commisurati alle risorse disponibili (umane - tecnologiche e strutturali), al numero di posti letto assegnati, in linea con le disposizioni Regionali - D.G.R.C. 3958/01 (sezione A) e succ. int. e modif. - Regolamento n° 3/2006- e ai vincoli fissati dalla programmazione regionale relativi ai limiti massimi di spesa □ budget assegnato con Decreto del Commissario ad Acta - Definizione per l'esercizio \_\_\_\_\_ dei limiti di spesa e dei relativi contratti con gli erogatori privati per regolare i volumi e ed i correlati limiti di spesa delle prestazioni di dialisi ambulatoriale.*

Il presente documento viene revisionato e/o modificato con cadenza annuale, a partire dalla data di prima emissione, in occasione della riunione di riesame della Direzione di fine anno.

Completano il presente Piano delle Attività i seguenti documenti:

- ✓ Volumi delle Attività erogate anni \_\_\_\_\_
- ✓ Pianta organica-struttura organizzativa
- ✓ Verbali di Riesame della Direzione
- ✓ Piano di Miglioramento - Obiettivi specifici (verifica \_\_\_\_\_)

San Paolo Bel Sito, 30/06/2023

**Redatto**

**Amministratore Unico** .....

**Direzione Sanitaria** .....



DO.MA. srl