

	<b>SANARES RETE SOCIO SANITARIA</b> Sede Legale: Via Archimede, 28 - 00197 Roma email: info@sanares.it Cod.Fisc. 97679140588	ALL-01
		Rev. 0
		04.02.2012
		Pag. 1 di 10

## CARTA DEI SERVIZI

# SANARES RETE SOCIO SANITARIA

0	04.02.2012	Prima stesura	RQ	
<b>revisione</b>	<b>data</b>	<b>causale</b>	<b>Redazione e verifica</b>	<b>approvazione</b>

	<b>SANARES RETE SOCIO SANITARIA</b> Sede Legale: Via Archimede, 28 - 00197 Roma email: info@sanares.it Cod.Fisc. 97679140588	ALL-01
		Rev. 0
		04.02.2012
		Pag. 2 di 10

## INDICE

### **PRESENTAZIONE DEL CENTRO DIALISI**

*BREVE STORIA*

*I NOSTRI LOCALI*

*LE NOSTRE APPARECCHIATURE*

*IL NOSTRO STAFF*

### **TURNI ED ORARI**

### **LE CONVENZIONI**

### **I NOSTRI SERVIZI**

### **I NOSTRI IMPEGNI**

*PRIVACY*

*QUALITA' DELLE PRESTAZIONI TECNICO-SCIENTIFICHE*

*POLITICA DELLA QUALITA'*

	<b>SANARES RETE SOCIO SANITARIA</b> Sede Legale: Via Archimede, 28 - 00197 Roma email: info@sanares.it Cod.Fisc. 97679140588	ALL-01
		Rev. 0
		04.02.2012
		Pag. 3 di 10

## PRESENTAZIONE DELLA NOSTRA RETE

### BREVE STORIA

E' un documento di prova per il sito [www.sanares.it](http://www.sanares.it) .....

### I NOSTRI LOCALI

Il centro dialisi è ubicato al piano terra, e si estende per una superficie di circa 500 mq, all'interno di un edificio residenziale nel centro cittadino, a circa 900 m dalla stazione ferroviaria, facilmente raggiungibile anche attraverso i servizi di trasporto pubblico.

Gli ambienti del centro dialisi sono così distribuiti:

- **SALA D'ATTESA** : ampiamente illuminata da luce naturale e climatizzata, molto accogliente ed accessibile anche a pazienti non deambulanti, con posti a sedere sufficienti per tutti gli utenti di un turno.
- **SEGRETERIA INTERNA (Accettazione)** : collegata attraverso uno sportello con la sala d'attesa, è dedicata alla registrazione delle richieste ed a tutte le pratiche amministrative inerenti l'attività del centro dialisi.
- **SALA DIALISI** : sono due; rispettivamente di dieci e di otto posti letto, collegate alla sala d'attesa attraverso un unico corridoio che collega tutti gli ambienti del centro dialisi, protette da una porta d'ingresso per preservare la riservatezza del paziente, molto ampie e ben illuminate anche da luce naturale, attraverso delle finestre munite di tendine salva privacy, sono fornite di TV e di luci di cortesia su ogni letto. La postazione di controllo per la sorveglianza sanitaria è visibile da ogni letto, e l'assistenza del personale medico ed infermieristico è continua. Le apparecchiature per l'emodialisi in esse contenute, sono di ultima generazione, e sono dotate di tutti i presidi medici di sicurezza, al fine di prevenire eventuali problematiche, nel più assoluto rispetto della normativa vigente.
- **DIREZIONE TECNICA (Studio Medico)** : è accessibile dal corridoio, ed a breve distanza dalle sale dialisi, protetta da una porta d'ingresso e dotata di lettino per visite mediche ed armadi chiusi a chiave, con la funzione di archivio, per la conservazione dei dati sensibili.
- **LOCALE PER IL TRATTAMENTO DELLE ACQUE PER EMODIALISI** : è stato appositamente realizzato in fondo al corridoio, lontano dalle sale dialisi, per il totale abbattimento del rumore,

	<b>SANARES RETE SOCIO SANITARIA</b> Sede Legale: Via Archimede, 28 - 00197 Roma email: info@sanares.it Cod.Fisc. 97679140588	ALL-01
		Rev. 0
		04.02.2012
		Pag. 4 di 10

- **MAGAZZINO PER LO STOCCAGGIO DEL MATERIALE SANITARIO:** sono due, e rispettivamente di 70 mq e di 30 mq. Il primo è collegato attraverso una porta carrabile con il parcheggio interno del centro, e vi sono stoccati tutti i concentrati dialisi (materiale pesante), mentre nel secondo interno al centro, tutti i materiali più delicati come i dializzatori ed i farmaci (materiale leggero). Entrambi i magazzini sono forniti di scaffalature in acciaio per l'ordine e l'igiene dei materiali.
- **MAGAZZINO PER LO STOCCAGGIO DELLA BIANCHERIA:** adiacente al magazzino interno, è anch'esso arredato con delle scaffalature in acciaio per l'ordine e la pulizia della biancheria.
- **SERVIZI IGIENICI E SPOGLIATOI PER PERSONE DIVERSAMENTE ABILI :** dalla sala d'attesa è possibile accedere agli spogliatoi messi a disposizione dei pazienti, accuratamente separati tra uomini e donne, con sedie lavabili ed armadietti di metallo con chiusura di sicurezza. All'interno di essi sono presenti, i servizi igienici, dotati di zona filtro, realizzati conformemente alle disposizioni normative disposte dalla Regione Lazio per consentire l'abbattimento delle barriere architettoniche.

La struttura inoltre dispone di altri servizi igienici, accessibile dall'interno del centro dialisi, utilizzabili da tutto il personale interno.

### LE NOSTRE APPARECCHIATURE

- **RENI ARTIFICIALI:** sono 23, di cui due riservati a pazienti HbsAg positivi, tutti di ultima generazione costruite dalle aziende leader del settore, Gambro e Fresenius. Sono tutte a perdita controllata con la possibilità di effettuare diverse metodiche emodialitiche, hanno in dotazione il manicotto per la rilevazione della pressione arteriosa e altri accessori quali il controllo del ricircolo ematico, il calcolo del Kt/V (verifica dell'efficienza dialitica), e sono tutte predisposte per la programmazione della perdita di peso corporeo personalizzata del paziente.
- **Emogas analizzatore:** è uno strumento in grado di effettuare in modo semplice e veloce, il controllo di alcuni esami ematochimici (equilibrio acido – base, elettroliti, glicemia, emoglobina, ematocrito)
- **Impianto di trattamento delle acque (biosmosi inversa):** è un apparecchiatura in grado di trasformare l'acqua di rete in acqua sterile, attraverso vari processi osmotici, che hanno come risultato finale l'eliminazione di tutti gli agenti contaminanti e l'abbattimento della salinità.
- **Elettrocardiografo:** strumento di recente fabbricazione è in grado di refertare automaticamente semplici anomalie di un tracciato cardiologico.

	<b>SANARES RETE SOCIO SANITARIA</b> Sede Legale: Via Archimede, 28 - 00197 Roma email: info@sanares.it Cod.Fisc. 97679140588	ALL-01
		Rev. 0
		04.02.2012
		Pag. 5 di 10

- **Defibrillatore – Pallone di Ambu:** necessari alla rianimazione cardio polmonare del paziente, come previsti dalla vigente normativa.
- **Gruppo elettrogeno :** capace di assicurare il termine dei trattamenti emodialitici in atto in ogni condizione.

### IL NOSTRO STAFF

Plocco Gerardo	Amministratore Unico
Dott.ssa Gabriella Pace	Medico Nefrologo - Direttore Tecnico Sanitario
Dott. Carlo Iacovissi	Medico
Dott. Peter Giansanti	Medico
Dott. Enrico Di Castro	Medico
Dott. Alessandra Caciolo	Psicologa
Esposito Giovanni	Infermiere Professionale – Capo Sala
Gabriella Iori	Infermiere Professionale
Grimaldi Luca	Infermiere Professionale
Mauro Tomassi	Infermiere Professionale
Bechelli Barbara	Infermiere Professionale
Imola Orlando Maurizio	Infermiere Professionale
Scerrato Michela	Infermiere Professionale
Grassi Bertazzi Daniele	Infermiere Professionale
Ciocchetti Daniela	Infermiere Professionale
Archilietti Sandro	Ausiliaria
Iaboni Marcella	Ausiliario
Fagiolo Fiorella	Ausiliaria
Zerilli Daniela	Ausiliaria

## TURNI ED ORARI

### TURNI ED ORARI DI INIZIO TRATTAMENTO DIALITICO

L'attività dialitica è articolata su due turni giornalieri per sei giorni la settimana;

	<b>SANARES RETE SOCIO SANITARIA</b> Sede Legale: Via Archimede, 28 - 00197 Roma email: info@sanares.it Cod.Fisc. 97679140588	ALL-01
		Rev. 0
		04.02.2012
		Pag. 6 di 10

primo turno ore 7.45

secondo turno ore 13.45

Il turno e l'orario, viene concordato con i familiari ed il paziente, al momento del primo ingresso, in considerazione delle esigenze di carattere familiare, organizzativo, le abitudini e i bisogni di ogni singolo paziente. Il centro manifesta la più ampia disponibilità ad effettuare un cambio turno qualora ne venga fatta richiesta.

### **SERVIZIO DI CONSULENZA PER CHIARIMENTI SULLE CONDIZIONI CLINICHE E SULLA INTERPRETAZIONE DEGLI ESAMI DI LABORATORIO**

Il personale medico è a disposizione, per chiarimenti sulle condizioni cliniche del paziente e sulla interpretazione degli esami di laboratorio, tutti i giorni, nell'orario di svolgimento dell'attività dialitica ambulatoriale, compatibilmente con le esigenze di servizio.

## LE CONVENZIONI

Di seguito sono riportate le nostre Convenzioni in vigore dall'anno 1998

### SSN

## I NOSTRI SERVIZI

- Trattamento emodialitico sostitutivo, con metodiche diffuse (HDB) e convettive (HDF On Line), eseguite attraverso apparecchiature di ultima generazione e con membrane molto biocompatibili.
- Controlli ematochimici e strumentali, come previsto dalla normativa vigente della Regione, secondo il seguente schema:

	<b>SANARES RETE SOCIO SANITARIA</b> Sede Legale: Via Archimede, 28 - 00197 Roma email: info@sanares.it Cod.Fisc. 97679140588	ALL-01
		Rev. 0
		04.02.2012
		Pag. 7 di 10

- a) esami mensili: azotemia, creatininemia, glicemia, sodio, potassio calcio cloro, uricemia, emocromo con formula, sideremia, digossinemia (ai pazienti in trattamento con digitale)
- b) esami trimestrali: ferritina, saturazione della transferrina, HBsAg, HBsAb, HBeAb, HBcAb (Ig tot.), anti HCV, transaminasi, colesterolo tot e HDL, trigliceridi, elettroforesi proteica, Hb glicata (pazienti diabetici)
- c) esami semestrali: alluminemia , PTH
- d) esami annuali: HIV, (con il consenso del paziente), RX torace, ECG con visita cardiologica,
- Assistenza sanitaria continua da parte del personale medico ed infermieristico durante tutto il trattamento emodialitico.
  - Visita medica con cadenza massimo mensile con comunicazione delle informazioni cliniche (analisi, referti), e consegna del certificato che riassume la terapia del paziente.
  - Certificazione medica mensile per il numero dei trattamenti emodialitici effettuati.
  - Studio per l'immissione dei pazienti trapiantabili in lista di attesa per il trapianto di rene.
  - Colazione-merenda (caffè, the, snacks o panini) ai pazienti in trattamento emodialitico, sotto il controllo del medico e compatibilmente con le proprie condizioni di salute.
  - Possibilità di esprimere la propria opinione, sia in forma anonima che nominativa, a propria scelta, mediante appositi moduli: Reclamo/Segnalazione Cliente, Suggerimenti e Questionari sulla soddisfazione del Cliente.
  - Continua disponibilità (anche telefonica) da parte del Drettore Sanitario ad ascoltare eventuali problematiche dei pazienti.
  - Per particolari situazioni di fragilità anche temporanee disponibilità di consulenze psicologiche.
  - Protocollo d'intesa con il centro di riferimento provinciale di nefrologia e dialisi presso il P.O. F. Spaziani di Frosinone

**I NOSTRI IMPEGNI**

	<b>SANARES RETE SOCIO SANITARIA</b> Sede Legale: Via Archimede, 28 - 00197 Roma email: info@sanares.it Cod.Fisc. 97679140588	ALL-01
		Rev. 0
		04.02.2012
		Pag. 8 di 10

## PRIVACY

- La nostra struttura tratta tutti i dati personali nel pieno rispetto della normativa vigente, D.Lgs. 196/03, e ha predisposto una valutazione dei rischi nell'ambito di ciascun trattamento riportando ogni possibile suggerimento e miglioria gestionale all'interno del DPS "Documento Programmatico sulla Sicurezza".
- Non si anticipano referti per telefono.
- Affissione all'interno della sala di attesa dell'**informativa** prevista dall'art. 13 del D.Lgs. 196/03.
- Richiesta del **consenso al trattamento dei dati personali** così come richiesto dall'art. 23 del D.Lgs. 196/03.
- **Sicurezza dei dati informatici**: il software gestionale contenente tutti i dati dei clienti è protetto all'accesso da un sistema di autenticazione (**nome utente e parola chiave**) conforme alle misure minime richieste dall'art. 34 e dall'allegato B del D.Lgs. 196/03. Le **copie di backup** sono custodite all'interno di un contenitore chiuso a chiave.

## QUALITA' DELLE PRESTAZIONI TECNICO-SCIENTIFICHE

### PERSONALE

Il centro dialisi Euronefro, si avvale di personale altamente specializzato composto da Medici, Infermieri Professionali e Personale Ausiliario, con i titoli di studio necessari allo svolgimento delle proprie competenze, con esperienza decennale nel settore dell'emodialisi.

Annualmente e nel pieno rispetto dei crediti formativi ECM, viene definito un piano di formazione e addestramento del Personale che tiene conto delle esigenze di aggiornamento professionale.

### CONTROLLO DI QUALITA' E VEQ

I **Controlli di Qualità** delle nostre apparecchiature sono affidate a ditte specializzate che attraverso una manutenzione preventiva e straordinaria, contribuiscono alla affidabilità ed alla sicurezza dei trattamenti, permettendo così una riduzione dell'errore.

Il centro dialisi Euronefro, ha attivato tutta una serie di procedure per il controllo della qualità, ed a breve, intende partecipare a programmi di **Valutazione Esterna di Qualità**

### APPARECCHIATURE

	<b>SANARES RETE SOCIO SANITARIA</b> Sede Legale: Via Archimede, 28 - 00197 Roma email: info@sanares.it Cod.Fisc. 97679140588	ALL-01
		Rev. 0
		04.02.2012
		Pag. 9 di 10

L'attuale progresso tecnologico e scientifico, ha permesso di rendere altamente controllata l'esecuzione dei diversi tipi di trattamenti emodialitici, riducendo al minimo il rischio di errore di impostazione.

Le nostre apparecchiature vengono continuamente rinnovate e aggiornate, rispetto al progresso tecnico-scientifico, per fronteggiare le diverse esigenze emodialitiche del paziente.

## SISTEMA INFORMATICO

Il centro dialisi Euronefro è globalmente computerizzato in rete locale (attualmente 3 postazioni) per garantire il monitoraggio continuo dell'attività emodialitica.

Il Sistema Informatico, dotato di un Software Gestionale che gestisce le fasi di accettazione, la fatturazione, l'archivio dei dati e le statistiche tanto ai fini interni che ad uso della ASL. Lo stesso Software Gestionale consente di gestire la stampa di tutte le certificazioni rilasciate dal centro dialisi al paziente.

## POLITICA DELLA QUALITA'

Pertanto gli impegni del centro dialisi Euronefro sono:

1. Un costante miglioramento organizzativo e tecnologico
2. Tener conto delle esigenze della clientela, anche attraverso la compilazione di questionari. Per i suggerimenti è stata messa un'apposita cassetta in sala d'attesa
3. Dare informazioni corrette e aggiornate a tutti i livelli
4. Garantire la tutela rispetto a eventuali disservizi attraverso il Modulo di Reclamo Cliente
5. Definire e monitorare gli standard di qualità
6. Contribuire, insieme alle strutture pubbliche, ai programmi di prevenzione delle malattie
7. Mantenere accuratamente il sistema di qualità

	<b>SANARES RETE SOCIO SANITARIA</b> Sede Legale: Via Archimede, 28 - 00197 Roma email: info@sanares.it Cod.Fisc. 97679140588	ALL-01
		Rev. 0
		04.02.2012
		Pag. 10 di 10