

 CENTRO GALENO	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 00 del 24.05.2024
	CARTA DEI SERVIZI	
	Codifica: CS	

CENTRO AMBULATORIALE DI NEFROLOGIA E DIALISI GALENO S.R.L.

CARTA DEI SERVIZI

Storia delle Verifiche e degli Aggiornamenti					
Data	Rev.	Motivo	Redazione	Verifica	Adozione
24.05.2024	00	Prima emissione ai sensi del D.A. 20/2024	RQ 	DS 	DIR 

 CENTRO GALENO	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 00 del 24.05.2024
	CARTA DEI SERVIZI	
	Codifica: CS	

1. LA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è un impegno scritto del CENTRO AMBULATORIALE DI NEFROLOGIA E DIALISI GALENO S.R.L. atto a tutelare l'interesse degli utenti, ed ha come fine il miglioramento della qualità dei servizi erogati e la soddisfazione delle aspettative dell'Utenza. Nella Carta dei Servizi l'Organizzazione illustra le modalità ed i comportamenti che adotta per offrire un servizio efficiente e adeguato alle esigenze degli Utenti nonché per concretizzare i propri principi. Attraverso questo documento, si intende fornire in modo accessibile e trasparente ad ogni persona che usufruisce della nostra Struttura una fotografia del suo operare o, meglio, le prestazioni che eroga, gli strumenti che vengono utilizzati, le condizioni in cui esercita le sue attività, i meccanismi di partecipazione, gli standard di qualità ai quali si attiene.

La Carta dei Servizi introduce nel mondo sanitario il concetto secondo il quale un servizio sanitario, sia esso pubblico che privato, deve assicurare ai suoi fruitori un processo di chiara comunicazione dei servizi e delle prestazioni che offre.

Le finalità della presente **Carta dei Servizi** sono pertanto le seguenti:

- **fornire agli Utenti uno strumento aggiornato di informazione** contenente:
 - a) la presentazione dell'Ambulatorio e della sua struttura organizzativa;
 - b) gli orari di apertura al pubblico, i recapiti telefonici ed altre informazioni utili per un adeguato orientamento dell'Utente all'accesso dei Servizi;
 - c) l'elenco delle prestazioni rese all'Utente e importo delle relative tariffe;
 - d) modalità di accesso;
 - e) modalità di richiesta informazioni ed assistenza;
 - f) gestione delle risorse umane;
 - g) trattamento dati personali e sicurezza in ambiente di lavoro;
 - h) controllo della tutela e della qualità dei servizi.
- **rendere trasparenti le modalità di gestione dell'Organizzazione** allo scopo di dimostrare costantemente il livello di aderenza e conformità alle prescrizioni legali applicabili e agli standard adottati come riferimento per la gestione.

Il quadro strutturale degli obiettivi contenuto nella presente **Carta dei Servizi** è finalizzato a rendere più efficace l'intera attività sanitaria erogata, attivando nel contempo un costante processo di umanizzazione dell'assistenza che tenga pienamente conto dei diritti degli Utenti. Il presente documento è da interpretare in chiave dinamica in quanto sarà soggetto a continui momenti di verifica e aggiornamento grazie anche al contributo di idee ed esperienze di chi volesse collaborare con noi a migliorare la qualità delle prestazioni rivolte all'Utenza.

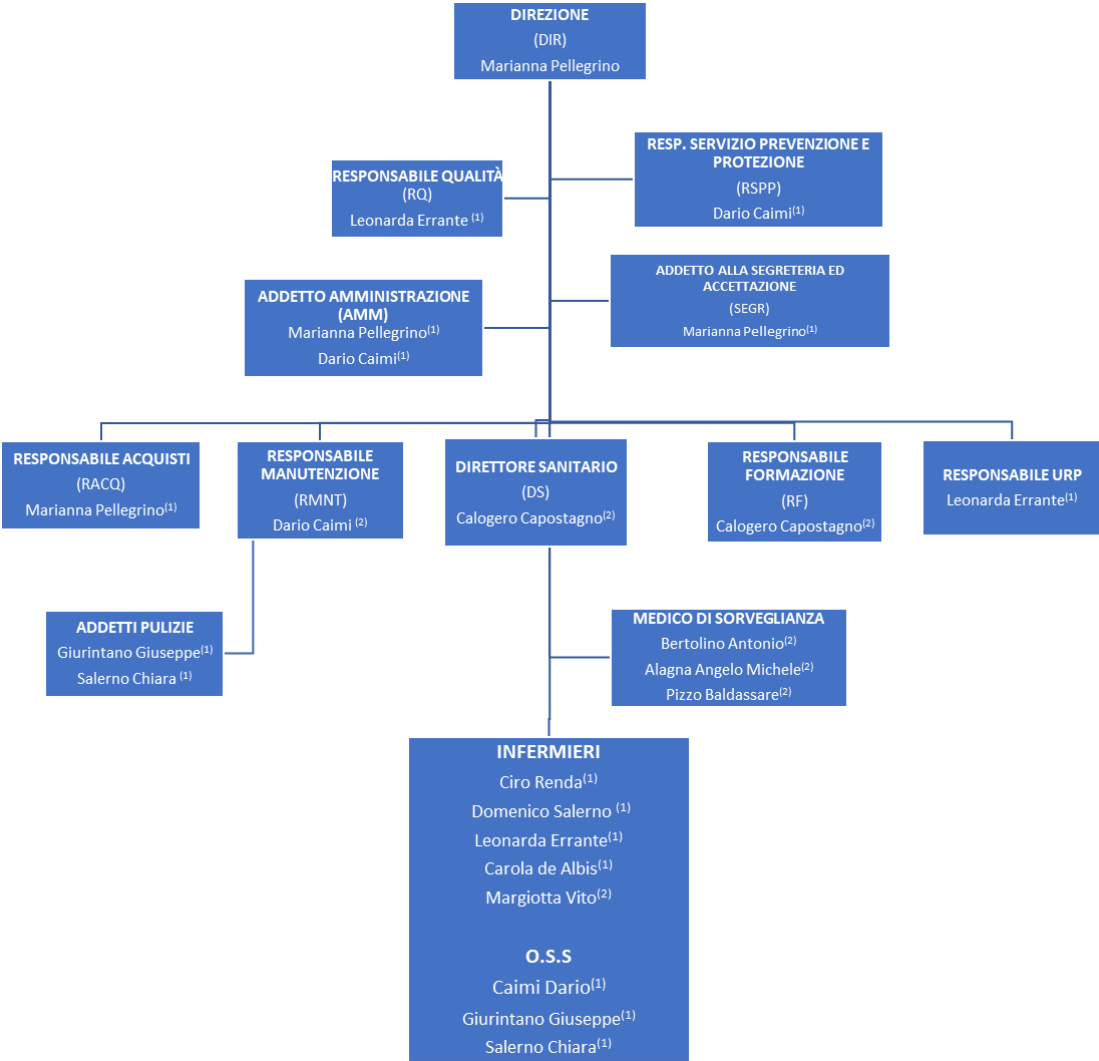
3. IL SISTEMA DI GESTIONE

L'Organizzazione ha adottato un Sistema di Gestione conforme al D.A. n. 20 del 9 gennaio 2024. L'introduzione di un siffatto Sistema rappresenta per l'Organizzazione una scelta strategica avente lo scopo

 CENTRO GALENO	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 00 del 24.05.2024
	CARTA DEI SERVIZI	
	Codifica: CS	

di pianificare, gestire e tenere sotto controllo i processi in atto, nell'ottica di raggiungere la piena soddisfazione dell'Utente e di perseguire gli obiettivi di efficienza ed efficacia di cui alla propria Politica per la Qualità.

3. PRESENTAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE E DEI SERVIZI EROGATI



 CENTRO GALENO	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 00 del 24.05.2024
	CARTA DEI SERVIZI	
	Codifica: CS	

Il CENTRO AMBULATORIALE DI NEFROLOGIA E DIALISI GALENO S.R.L., istituito nel Comune di Mazara del Vallo (TP) nel 2006, opera nel campo della nefrologia e dialisi. La sede legale ed operativa è situata in via Castelvetro 37/B, all'interno di una struttura che garantisce la completa fruibilità degli spazi da parte di tutti gli utenti, grazie anche al totale superamento delle barriere architettoniche; la separazione dei vari ambienti garantisce, inoltre, la privacy degli Utenti. Le condizioni e l'ambiente di lavoro in cui opera l'Organizzazione sono adattati al coinvolgimento ed alle esigenze psico-fisiche di tutto il personale, e sono tali da salvaguardare l'incolumità dei lavoratori, dei terzi coinvolti nelle operazioni, degli Utenti e del pubblico.

Il CENTRO AMBULATORIALE DI NEFROLOGIA E DIALISI GALENO S.R.L. è stato autorizzato all'apertura ed al mantenimento in esercizio con provvedimento n. 116488 del 11/12/2017 rilasciato dall'Azienda Sanitaria Provinciale di Agrigento.

L'Organizzazione eroga trattamenti dialitici, mettendo a disposizione dell'utenza un team multidisciplinare composto da medici, infermieri e operatori sociosanitari, supportati costantemente da specialisti nefrologi. Grazie alla presenza regolare del personale sanitario, è possibile monitorare costantemente l'evoluzione dei piani di trattamento dialitico, garantendo un'assistenza personalizzata e la verifica della qualità delle prestazioni erogate dagli operatori.

L'assistenza ai pazienti con patologie renali è resa ottimale dall'utilizzo di tecnologie avanzate e spazi appositamente organizzati per garantire un accesso tempestivo ai trattamenti dialitici.

L'obiettivo principale è garantire un miglioramento continuo della qualità della vita del paziente, favorendo un recupero funzionale ottimale e un precoce reinserimento sociale e lavorativo, dove possibile.

4. POLITICA PER LA QUALITÀ

Il CENTRO AMBULATORIALE DI NEFROLOGIA E DIALISI GALENO S.R.L. implementa nella propria realtà aziendale un Sistema di Gestione conforme al D.A. n. 20 del 9 gennaio 2024, adotta una Politica per la Qualità che prevede il miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di Gestione ed un quadro strutturale per stabilire e riesaminare gli obiettivi per la qualità, che costituiscono l'opportunità strategica per perseguire la propria *mission* e la propria *vision* aziendale.

4.1 Mission dell'Organizzazione

Il CENTRO AMBULATORIALE DI NEFROLOGIA E DIALISI GALENO S.R.L. opera per la tutela della salute, come diritto fondamentale dell'individuo nel rispetto della dignità e della libertà della persona umana, garantendo:

- **elevata qualità ed appropriatezza** dell'assistenza sanitaria specialistica, in modo tale che ogni cittadino, in relazione ai propri bisogni sanitari, possa ricevere gli atti diagnostici e terapeutici che garantiscano i migliori risultati in termini di salute, in rapporto allo stato attuale delle conoscenze scientifiche, ai minori rischi iatrogeni, per conseguire la soddisfazione dei bisogni rispetto agli interventi ricevuti, agli esiti conseguiti ed in rapporto alle interrelazioni umane ricevute all'interno del sistema sanitario;

 CENTRO GALENO	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 00 del 24.05.2024
	CARTA DEI SERVIZI	
	Codifica: CS	

- **l'eguaglianza** di ogni utente nel ricevere gli atti diagnostici e terapeutici, senza discriminazioni di sesso, razza, nazionalità, preferenze sessuali, condizione sociale e religione;
- **il rispetto della dignità dell'Utente**, favorendo l'umanizzazione dei rapporti e la riservatezza;
- **la tutela della privacy**, assicurando, con particolare riferimento al trattamento dei dati sensibili, la corretta applicazione del Regolamento (UE) 2016/679;
- **la sicurezza nell'ambiente di lavoro**, assicurando la corretta applicazione del D.lgs. 81/08 e ss.mm.ii.;
- **il rispetto dell'ambiente** e della normativa ambientale vigente;
- **l'effettuazione di rilevazioni periodiche** del gradimento degli utenti sul servizio offerto;
- **tecnologie e professionalità** all'avanguardia e costantemente aggiornate;
- **analisi e risoluzione dei reclami** degli Utenti.

4.2 Vision dell'Organizzazione

Il CENTRO AMBULATORIALE DI NEFROLOGIA E DIALISI GALENO S.R.L. si prefigge di:

- Raggiungere l'eccellenza dei propri servizi, superando le aspettative dell'Utente;
- Rendersi sempre più presente e competitivo nel settore della nefrologia e della dialisi.

L'Organizzazione persegue la propria *mission* e la propria *vision* aziendale puntando al miglioramento dei propri processi e delle prestazioni erogate al fine di accrescere l'efficacia del Sistema di Gestione e la soddisfazione dei requisiti nel rispetto dei seguenti principi:

- l'umanizzazione, l'universalità, l'accessibilità, l'accuratezza, l'appropriatezza e la pertinenza, l'efficacia, l'efficienza, in relazione ai risultati da conseguire nel rispetto della libera scelta del luogo di diagnosi e cura da parte del cittadino;
- porre la massima attenzione alle esigenze dell'Utente nell'intento permanente di soddisfarle e di assicurare il rispetto dei requisiti cogenti applicabili;
- mantenere adeguate infrastrutture in modo da rispondere prontamente a tali esigenze;
- mantenere un livello adeguato di competenze e know-how al fine di garantire servizi conformi ai requisiti e mantenere un'elevata competitività;
- diffondere internamente la cultura "aziendale" come patrimonio comune, promuovendo attività di motivazione, crescita professionale e coinvolgimento di tutto il personale;
- responsabilizzare e delegare a tutti i livelli della struttura organizzativa;
- razionalizzare e ottimizzare l'impiego delle risorse.

La Direzione del CENTRO AMBULATORIALE DI NEFROLOGIA E DIALISI GALENO S.R.L. si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività l'Utente, per la soddisfazione dei suoi requisiti e per migliorare in continuo l'efficacia del Sistema di Gestione.

In particolare, la soddisfazione dell'Utente è perseguita attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati ai servizi offerti, offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite, rilevate monitorando il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase di erogazione del servizio.

 CENTRO GALENO	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 00 del 24.05.2024
	CARTA DEI SERVIZI	
	Codifica: CS	

L'Utente assume un ruolo centrale per il successo del CENTRO AMBULATORIALE DI NEFROLOGIA E DIALISI GALENO S.R.L. diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare servizi rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata customer satisfaction.

L'Organizzazione, in particolare, si impegna:

- al raggiungimento degli standard di qualità del servizio, a livello di attività della struttura, secondo un processo dinamico e continuo e tenuto conto delle osservazioni al riguardo eventualmente fornite e formulate dall'utenza;
- all'identificazione degli operatori coinvolti con cartellini riportanti nome, cognome, funzione;
- a perseguire, monitorare e documentare i livelli di qualità raggiunti e percepiti, secondo tempi e modalità prestabiliti;
- ad informare periodicamente gli utenti sull'esito dei monitoraggi effettuati;
- a rilevare il grado di soddisfazione dell'utenza secondo la periodicità stabilita;
- ad esaminare e divulgare fra l'utenza i risultati e ad analizzare lo scostamento dagli standard prefissati (confronto tra valore previsto e/o obiettivo programmato e valore e/o obiettivo rilevato e raggiunto);
- ad attivare conseguentemente, ove e qualora necessario, azioni finalizzate al miglioramento operativo e gestionale nel contesto delle risorse umane e finanziarie disponibili;
- a adeguare ed aggiornare il funzionamento della struttura in compatibilità ed in rispondenza dei principi sanciti con la presente Carta dei servizi.

Gli obiettivi per la qualità che si pone la Direzione vengono stabiliti e riesaminati secondo un quadro strutturale che comprende:

- il miglioramento dell'immagine e della reputazione sul territorio, e quindi: incremento del numero degli utenti, erogazione annuale delle prestazioni corrispondenti al budget assegnato dall'ASP di Trapani;
- la soddisfazione delle parti interessate (soci, utenti, lavoratori, fornitori, ASP), e quindi: raggiungimento del budget assegnato dall'ASP di Trapani, incremento del livello occupazionale, miglioramenti salariali, ridotto assenteismo e ridotta (o nulla) contenziosità con i lavoratori, costante riduzione del numero dei reclami, elevato livello di soddisfazione degli Utenti, accordi di partnership con i fornitori;
- il rispetto degli impegni assunti con l'Utente, espliciti ed impliciti;
- la cura della comunicazione verso l'Utente;
- l'assistenza all'Utente;
- l'adozione delle più moderne tecniche di supporto all'Utente, che sarà perseguito attraverso una costante attività di formazione e di aggiornamento del management aziendale e dei collaboratori;
- il rispetto dell'ambiente e della normativa ambientale vigente;
- il rispetto della normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro (D.Lgs. 81/08), sulla sicurezza dei dati personali (GDPR) e della normativa sanitaria.

Con il raggiungimento degli obiettivi, si intende realizzare un'erogazione del servizio fortemente focalizzata sui propri Utenti, accrescere l'efficacia sul territorio e rendere la customer satisfaction il fattore differenziante

 CENTRO GALENO	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 00 del 24.05.2024
	CARTA DEI SERVIZI	
	Codifica: CS	

nell'ambito della riabilitazione. Gli obiettivi saranno definiti annualmente dalla Direzione e diffusi a tutto il personale.

Il livello di soddisfazione percepita da utenti e caregivers in merito alla comunicazione è monitorato attraverso l'analisi dei Questionari di Gradimento compilati dagli utenti stessi, tenendo sotto controllo i seguenti indicatori:

Indicatore		Valore atteso	Frequenza di rilevazione
<i>Cortesìa e chiarezza</i>	% utenti molto soddisfatti	$\geq 90\%$	Semestrale
	% utenti abbastanza soddisfatti	$\geq 60\%$	
<i>Riservatezza</i>	% utenti molto soddisfatti	$\geq 90\%$	
	% utenti abbastanza soddisfatti	$\geq 60\%$	
<i>Professionalità e assistenza</i>	% utenti molto soddisfatti	$\geq 90\%$	
	% utenti abbastanza soddisfatti	$\geq 60\%$	
<i>Informazioni sui motori di ricerca</i>	% utenti molto soddisfatti	$\geq 90\%$	
	% utenti abbastanza soddisfatti	$\geq 60\%$	
<i>Tempo medio di attesa per la prima seduta dialitica</i>	2 giorni lavorativi	≤ 2	Semestrale
Media settimanale sedute dialitiche in trattamento	n. sedute dialitiche / 6 giorni	132 sedute	Semestrale

4.3 diritti e doveri del paziente

4.3.1. DIRITTI DELL'UTENTE

All'Utente sono riconosciuti i seguenti diritti:

- essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose;
- essere sempre individuato con il proprio nome e cognome (fatte salve le superiori esigenze di tutela della sua riservatezza, ai sensi della normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali);
- essere interpellato con la particella pronominale "Lei";
- ottenere dalla Struttura Sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze;
- poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura;
- ottenere dal personale sanitario che lo assiste informazioni complete e comprensibili in merito al contenuto della documentazione sanitaria;
- essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture;

 CENTRO GALENO	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 00 del 24.05.2024
	CARTA DEI SERVIZI	
	Codifica: CS	

- ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti;
- proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi;
- a ricevere un trattamento dialitico adeguato alla propria situazione anamnestica e clinica, per raggiungere il miglior stato di benessere compatibile con la sua situazione.
- ricevere tutta l'assistenza Medica ed Infermieristica, prevista nel rispetto delle linee guida regionali e nazionali basate sull' EMB.
- essere curato in una struttura sanitaria che risponda alle norme dell'autorizzazione e dell'accreditamento regionali. Per i Pazienti ad alto rischio di complicanze, devono essere assicurate procedure di urgenza.
- essere informato su qualunque aspetto della propria malattia e su ogni provvedimento diagnostico e terapeutico in corso.
- all'inserimento sociale, scolastico e lavorativo, ed i tempi e le modalità della terapia dialitica dovranno tener conto di queste esigenze, compatibilmente con le possibilità organizzative e logistiche del Centro.
- Di chiedere l'eventuale cambiamento del turno concordato di dialisi. La variazione del turno di dialisi verrà concessa, compatibilmente con le possibilità organizzative del Centro, nel rispetto della priorità cronologica delle richieste.
- in caso di mancato rispetto degli standard di qualità definiti dalla Direzione dell'Ambulatorio, questa prenderà i provvedimenti più idonei alla tutela degli utenti interessati, in funzione dello specifico standard disatteso. Nel caso di standard relativi alla quantità e/o ai tempi di attesa la Direzione modificherà l'organizzazione dei turni al fine di consentire l'inserimento di un eventuale utente in esubero in tempi soddisfacenti.

4.3.2 DOVERI DELL'UTENTE

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale ed i servizi sanitari usufruiti da tutti i cittadini. Ottemperare ad un dovere vuol dire anche migliorare la qualità delle prestazioni erogate dalla Struttura Sanitaria.

I doveri:

- L'utente, quando accede alla Struttura Sanitaria, è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti, con la volontà di collaborare con il personale e con la Direzione Sanitaria.
- L'accesso alla Struttura esprime da parte del cittadino-utente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il Personale Sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma assistenziale.

 CENTRO GALENO	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 00 del 24.05.2024
	CARTA DEI SERVIZI	
	Codifica: CS	

- È dovere di ogni utente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempo e risorse.
- L'utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della Struttura Sanitaria, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.
- Chiunque si trovi nella Struttura Sanitaria è chiamato al rispetto degli orari dei servizi erogati, stabiliti dalla Direzione, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale.
- Nella considerazione di essere parte di una comunità, è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio al prossimo.
- Nella Struttura Sanitaria è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere.
- L'organizzazione e gli orari previsti nella Struttura Sanitaria devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutti gli utenti.
- È opportuno che i pazienti ed i visitatori si muovano all'interno della Struttura Sanitaria utilizzando i percorsi riservati ad essi.
- Il Personale Sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento della Struttura ed il benessere dell'utente.
- L'utente ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della Struttura Sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

5. MODALITÀ DI ACCESSO E RICHIESTA DI INFORMAZIONI E ASSISTENZA

L'orario di apertura al pubblico è il seguente:

Giorno	dalle ore	alle ore	dalle ore	alle ore
Lunedì	07:00	12:00	13:00	19:00
Martedì	07:00	12:00	13:00	19:00
Mercoledì	07:00	12:00	13:00	19:00
Giovedì	07:00	12:00	13:00	19:00
Venerdì	07:00	12:00	13:00	19:00
Sabato	07:00	12:00	13:00	19:00

 CENTRO GALENO	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 00 del 24.05.2024
	CARTA DEI SERVIZI	
	Codifica: CS	

Il personale dell'Organizzazione fornisce agli utenti in ingresso i seguenti servizi:

- pianificazione delle prestazioni;
- informazioni sui servizi erogati;
- assistenza e consigli.

Tali servizi, nei giorni e orari di ricevimento, sono erogati anche:

1. Telefonicamente al seguente recapito telefonico: 092 3944617
2. Direttamente presso il banco di accettazione.

E' possibile, inoltre, richiedere la prenotazione delle prestazioni secondo le seguenti modalità:

- per e-mail all'indirizzo di posta elettronica: info@emodialisigaleno.it
- tramite PEC all'indirizzo di posta elettronica certificata: emodialisigaleno@gigipec.it

Per accedere ai trattamenti sanitari, l'utente deve fornire:

- copia del documento d'identità;
- codice fiscale;
- eventuale esenzione per invalidità;
- dati anagrafici e recapito telefonico;
- tessera sanitaria.

Con la presa in carico dell'utente e prima dell'inizio della terapia dialitica, il paziente viene sottoposto ad una visita di ingresso da parte del Direttore Sanitario o da un medico nefrologo del Centro, il quale visiona i markers dell'epatite se disponibili, altrimenti li richiede al laboratorio esterno convenzionato.

Successivamente viene predisposta la Cartella Clinica tramite il sistema informatico, e si assegna un turno in base alla disponibilità del Centro ed alle esigenze dell'Utente (orario, giorni pari o dispari).

Nel caso in cui vi sia trattamento da eseguire in emergenza e il paziente non è registrato presso il Centro, il Direttore Sanitario attiva una procedura di urgenza, mediante la quale si utilizzano dei Kit per l'esame immediato dell'epatite (HEPA-SCAN per HBsAg e Flaviscreen per HCV), il cui risultato viene convalidato da un laboratorio esterno entro le 24 ore successive e, in attesa di tale convalida, il paziente viene dializzato in un rene di passaggio.

La struttura è convenzionata con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN). Per usufruire della convenzione, è necessaria la richiesta del Medico di Medicina Generale o del Medico Pediatra di Libera Scelta nel caso di Utenti di età inferiore ai 14 anni. La partecipazione alla spesa sanitaria è prevista secondo le modalità stabilite di volta in volta dal Servizio Sanitario Regionale, nel rispetto delle esenzioni di legge.

6. GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

A tutto il personale si applica il Contratto Collettivo Nazionale della Sanità Privata e tutte le sue periodiche revisioni.

6.1 Criteri guida

 CENTRO GALENO	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 00 del 24.05.2024
	CARTA DEI SERVIZI	
	Codifica: CS	

I criteri che guidano la gestione delle risorse umane sono essenzialmente quelli della presa in carico globale dell'Utente, della sinergia tra i vari interventi posti in essere e del lavoro d'équipe.

6.2 Turni di lavoro

I turni di lavoro dei singoli operatori vengono annualmente adattati all'esigenza dell'utenza in generale ed al singolo operatore in particolare. La scelta di non standardizzare l'orario di lavoro di tutti gli operatori (cioè, il non inizio e fine del lavoro quotidiano uguale per tutti) permette alla nostra Organizzazione maggiore flessibilità nel modificare i turni più volte in un anno con l'accordo delle parti. Qualora sia l'operatore a doversi assentare per motivi di servizio, è previsto il recupero in altri orari concordati delle terapie non effettuate.

6.3 Sostituzioni

Il sistema delle sostituzioni prevede due possibilità: una interna, tramite l'interscambiabilità degli operatori tra loro; l'altra esterna, e cioè la sostituzione con altro personale di pari qualifica qualora l'assenza dell'operatore titolare si dovesse protrarre oltre i dieci giorni (maternità, malattia, astensione).

6.4 Reclutamento

Il reclutamento del personale avviene attingendo i nominativi dalla banca dati interna dei curricula pervenuti e debitamente classificati. La ricerca del personale più idoneo avviene previo colloquio valutativo dei requisiti con i responsabili dell'Organizzazione.

6.5 Formazione e aggiornamento

L'Organizzazione facilita anche a livello amministrativo (permesso retribuito) la formazione e l'aggiornamento continuo del personale. Sono previste tre modalità formative: a) individuale, riferita cioè ad ogni singolo profilo professionale; b) di équipe, rivolta all'acquisizione congiunta di strumenti e metodi del lavoro multidisciplinare; c) di Organizzazione, rivolta ad una migliore conoscenza dei quadri di riferimento concettuali delle politiche sanitarie.

7. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E SICUREZZA IN AMBIENTE DI LAVORO

I dati personali forniti dall'Utente al momento dell'erogazione del servizio sono tutelati secondo quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679, recante disposizioni a tutela delle persone e degli altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. Il trattamento dei dati personali avviene sempre con modalità idonee a garantirne la sicurezza e la riservatezza. La struttura è adeguata alle norme di sicurezza, in particolare al D.Lgs. 81/08 e ss.mm.ii. Gli strumenti elettromedicali e l'impianto elettrico vengono periodicamente verificati da personale qualificato.

Il Direttore Sanitario o il Medico in fase di accoglienza, per facilitare l'inizio del trattamento dialitico e/o l'adattamento alle modalità operative che caratterizzano il Centro, fornisce al paziente una serie di

 CENTRO GALENO	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 00 del 24.05.2024
	CARTA DEI SERVIZI	
	Codifica: CS	

informazioni relative alle sedute dialitiche e alle indicazioni alimentari e comportamentali, sottoponendo all'utente:

- un **Consenso Informato** per l'erogazione del trattamento dialitico comprensivo di **Informativa** ai sensi della normativa in materia di privacy, richiedendone la firma per la relativa autorizzazione;
- un **Consenso Informato** per gli esami di sangue non eseguiti in situ;
- un **Consenso Informato** per gli esami HIV;
- un **Consenso Informato** per la trasfusione di sangue o emoderivati;
- un **Consenso Informato** per la terapia marziale per via endovenosa;
- una **Dichiarazione di consenso informato** per l'avvio del trattamento sostitutivo (*Regione Siciliana e CRT Sicilia*);
- un **Consenso Informato** per la registrazione nel Registro Nazionale Trapianti;
- un **Consenso Informato** per la registrazione nel Registro Regionale Trapianti;
- eventuale **Dichiarazione di rifiuto di trapianto di rene**;
- **informativa trattamento dati personali del CRT**;

8. TICKET

Le prestazioni di dialisi non sono soggette a pagamento di ticket

9. CONTROLLO DELLA TUTELA E DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

L'Organizzazione sottopone a regolare riconsiderazione i propri risultati qualitativi attraverso rilevazioni oggettive periodiche, impegnandosi al monitoraggio sistematico degli standard di qualità mediante un'attività di controllo ed analisi dei parametri dei processi attivati per l'erogazione del servizio, dei suggerimenti e dei reclami pervenuti. Tali dati, insieme al monitoraggio sistematico della soddisfazione degli Utenti effettuata tramite rilevazioni periodiche, concorrono al miglioramento dell'offerta.

9.1. Indicatori e standard di qualità

Impegno del *CENTRO DIALISI GALENO* è il miglioramento degli standard qualitativi attraverso l'analisi di indicatori, i cui risultati costituiscono lo strumento per il miglioramento continuo. Inoltre, a prova della sensibilità ad un controllo sempre più efficiente delle informazioni cliniche del paziente, il Centro si è dotato di un sistema informatizzato che consente di gestire gran parte della documentazione dialitica del paziente. Inoltre, il Direttore Sanitario provvede periodicamente alla trasmissione dei dati nefrologici relativi ai pazienti al Registro Regionale di Nefrologia, Dialisi e Trapianto.

Gli indicatori e gli standard definiti in questa sezione costituiscono per gli utenti riferimenti operativi e gestionali del *CENTRO DIALISI GALENO*, attraverso i quali si intende monitorare il livello di qualità e sicurezza delle prestazioni dialitiche erogate.

Gli indicatori e gli standard definiti in questa sezione costituiscono per gli utenti riferimenti operativi e gestionali del *CENTRO DIALISI GALENO*, attraverso i quali si intende monitorare il livello di qualità e

 CENTRO GALENO	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 00 del 24.05.2024
	CARTA DEI SERVIZI	
	Codifica: CS	

sicurezza delle prestazioni dialitiche erogate.

Il Centro dispone di una capacità di 11 posti letto, con l'organizzazione di 2 turni giornalieri per 6 giorni alla settimana, garantendo così una copertura adeguata a soddisfare le esigenze dei pazienti e assicurare un'efficiente erogazione dei trattamenti dialitici in un ambiente sicuro e controllato.

Indicatore	Monitoraggio 2024	Obiettivi
Media settimanale sedute dialitiche in trattamento	54	132
Media pazienti in trattamento	24	≥ 44
Grado di soddisfazione degli utenti	90%	100%
- di cui molto soddisfatti	90%	100%
- di cui soddisfatti	100%	100%
Soddisfazione sulla professionalità del personale medico	90%	100%
Giudizio sulla cortesia del personale	90%	100%
Privacy	100%	100%

9.2. Reclami

Il CENTRO AMBULATORIALE DI NEFROLOGIA E DIALISI GALENO S.R.L. garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente attraverso la possibilità di sporgere reclami sui disservizi insorti prima, durante e dopo l'erogazione del servizio; le segnalazioni saranno utili per conoscere e risolvere problemi esistenti e adottare possibili interventi di miglioramento del servizio erogato. È possibile presentare il reclamo attraverso le seguenti modalità:

- ✓ compilazione e sottoscrizione (non obbligatoria se si tratta di un reclamo non riferito ad una prestazione specifica) dell'apposito modulo predisposto, che può essere richiesto in accettazione;
- ✓ lettera in carta semplice indirizzata ed inviata alla Direzione o consegnata *brevi manu* in accettazione;
- ✓ fornendo verbalmente le proprie osservazioni in Direzione;
- ✓ segnalazione telefonica al numero 092 3944617;
- ✓ tramite invio di fax alla cortese attenzione della Direzione, al numero 092 3944617;
- ✓ tramite invio di posta elettronica alla cortese attenzione della Direzione, al seguente indirizzo di posta elettronica info@emodialisigaleno.it;
- ✓ tramite invio di PEC all'indirizzo di posta elettronica certificata emodialisigaleno@gigipecc.it.

La Direzione provvede:

- a dare una risposta immediata alle segnalazioni che necessitano di risoluzione immediata;
- negli altri casi, avvia un'indagine con i Responsabili dell'Area oggetto del reclamo e fornisce al reclamante, se indicato nel reclamo, una risposta entro 3 giorni ed, in ogni caso, provvede alla risoluzione del problema segnalato anche in forma anonima nei tempi e modi ritenuti più opportuni.

9.3. Indagini sulla soddisfazione degli utenti

 CENTRO GALENO	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 00 del 24.05.2024
	CARTA DEI SERVIZI	
	Codifica: CS	

All'Utente viene consegnato un questionario da compilare in forma anonima per monitorare le informazioni relative alla sua percezione sul fatto che l'Organizzazione abbia soddisfatto o meno i suoi requisiti. Con frequenza semestrale, la Direzione analizzerà le risposte date ai Questionari, provvedendo all'eliminazione di eventuali cause di disservizio o di insoddisfazione degli Utenti.

10. RIFERIMENTI DELL'ORGANIZZAZIONE

Per qualunque comunicazione è possibile usare i seguenti recapiti:

Centro Ambulatoriale di nefrologia e dialisi Galeno S.r.l.

P.Iva 02224110813

Via Castelvetro, 37/B - 91026 - Mazara del Vallo (TP);

Tel: 0922 470414;

e-mail: info@emodialisigaleno.it

PEC : emodialisigaleno@gigipecc.it

11. RIFERIMENTI LEGISLATIVI

- Decreto legislativo 502/92, come modificato dal D.L. 517/93, in particolare l'art. 14, in materia di diritti dei cittadini
- Direttiva Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- DPCM 11/10/94 "Principio per l'istituzione e il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico" in G.U. n° 261 dell'8/11/1994
- DPCM 19/05/95 "Schema di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari"
- Linee Guida n° 2/95 "Attuazione della Carta dei Servizi Sanitari nel Servizio Sanitario Nazionale"
- Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE.

Mazara del Vallo (TP), 24/05/2024