



# **Centro Dialisi Diaverum di Marsala**

## **Carta dei servizi**

**Marsala, 31 marzo 2021**



**DIAVERUM**

**RECAPITI :**

**Tel. 0923 719560**

**E-mail : [Marsala@diaverum.com](mailto:Marsala@diaverum.com)**

**GIORNI E ORARI di ATTIVITA' :**

**Da Lunedì a Sabato**

**ore 07.00 – 19.00**

**Via F. Crispi n. 86/Bis – Marsala**



**DI AVERUM**

*Gentile Signora/Signore,*

*desideriamo presentarLe il Centro Dialisi di Marsala attraverso la "Carta dei servizi".*

*Questo documento è stato realizzato per permetterLe una conoscenza approfondita dei servizi offerti dalla nostra Struttura e degli impegni assunti per poterLe assicurare i più elevati livelli di qualità.*

*La Carta è intesa, quindi, come strumento di guida nella scelta della struttura più adeguata alle Sue esigenze e aspettative.*

*Poiché il Centro Dialisi di Marsala vuole che la "Carta dei Servizi" non sia solo un adempimento di legge, l'obiettivo prioritario e' quello di coinvolgerLa direttamente nella gestione della Sua salute, instaurando un dialogo ed un confronto costanti, per un servizio in continua evoluzione.*

*Il Suo contributo ci permetterà, infatti, di migliorare le prestazioni offerte e la soddisfazione dei nostri ospiti.*

*RingraziandoLa sin d'ora per la Sua preziosa collaborazione, rimaniamo a disposizione per ogni chiarimento.*

*Il Direttore Generale  
Dott.ssa Maria Chiara Durio*

*Il Direttore Sanitario  
Dott.ssa Daniela Rallo*



**DIAVERUM**

# Diaverum Renal Service

Il Centro Dialisi di Marsala fa parte di Diaverum Renal Service Group, una società che gestisce cliniche private convenzionate con il sistema sanitario nazionale dove vengono curati pazienti con insufficienza renale cronica attraverso terapie dialitiche (emodialisi ad alto e basso flusso, emofiltrazione, emodiafiltrazione, emodiafiltrazione online, biofiltrazione senza acetato) mirate.

Diaverum è presente in Italia con 29 centri in tre regioni: Lazio, Puglia e Sicilia nei quali sono curati oltre 1000 pazienti.

In ogni centro è presente almeno un medico nefrologo coadiuvato da medici ed infermieri specializzati. Il rapporto tra medici ed infermieri e pazienti è regolato dalle normative regionali.

Diaverum Renal Service si occupa della gestione della clinica sia per quanto concerne le attività mediche che per gli aspetti gestionali.

## **La mission di Diaverum Renal Service è:**

Fornire la miglior qualità ed efficienza nella cura dialitica per incrementare le aspettative e la qualità di vita dei nostri pazienti.



**DIAPERUM**

# Diaverum Renal Service

## Le nostre sfide

- Espandere con efficienza l'organizzazione.
- Continuare a migliorare il servizio offerto mantenendo i seguenti parametri:
  - Certificazione Qualità ISO 9001-2015
  - Global sourcing
  - Ottimizzazione trattamenti
- Ottemperare alle richieste legislative e normative in vigore.
  - Legislazione nazionale
  - Decreti regionali
  - Normative locali



# Diaverum Renal Service

La nostra strategia :

- Diaverum si rende conto di quanto incidano le patologie renali croniche sulla vita del paziente. Proprio per questo i professionisti sanitari delle nostre cliniche offrono in trattamento individuale ottimizzato, accanto ai migliori servizi e alla migliore assistenza possibile per il paziente.
- Puntiamo al risultato medico, senza mai perdere di vista i bisogni emotivi e psicologici dei nostri pazienti e delle loro famiglie. In poche parole, offriamo competenza e cura, attribuendo ad entrambe uguale valore.
- Approfondire le relazioni dell'azienda con la comunità scientifica partecipando a e/o coordinando studi scientifici di eccellenza nel campo della terapia nefro-dialitica.



DIAVERUM

# Centro Dialisi di Marsala

## La politica per la Qualità

Il Centro Dialisi di Marsala, come tutti i centri Diaverum, si impegna a garantire ai pazienti con insufficienza renale, attraverso trattamenti emodialitici personalizzati, una migliore qualità di vita, una maggiore sopravvivenza ed una minore ospedalizzazione.

Per raggiungere tali obiettivi ci impegniamo a:

- Trattare tutti i pazienti nello stesso modo e con rispetto.
- Stabilire i targets medici (Standards of Care) e le azioni relative al loro raggiungimento perseguite con le procedure.
- Garantire prescrizioni individuali di terapia dialitica.
- Comunicare regolarmente ai nostri pazienti risultati medici e condizioni cliniche, informandoli sull'importanza del proprio ruolo per una migliore qualità di vita.
- Soddisfare le aspettative dell'ospedale di riferimento con il raggiungimento degli obiettivi medici descritti nel rispetto delle normative locali, nazionali ed internazionali.
- Fornire continua istruzione al nostro staff per migliorare la loro esperienza e il loro rendimento.
- Richiedere come risposta la soddisfazione dei pazienti per continuare a migliorare la qualità nel lavoro.
- Osservare le pertinenti normative e regolamenti locali, nazionali ed internazionali.
- Implementare un sistema di gestione della qualità che sia certificato ISO 9001.



# Diaverum Renal Service

## La nostra organizzazione

L'organizzazione di Diaverum Renal Service realizzata a partire dal 2008, è coordinata dalla sede centrale di Bari (BA) dove vengono svolte le attività programmatiche, gestionali, amministrative e finanziarie e di supporto alle unità locali.

Nelle cliniche distribuite sul territorio, dove viene erogato il servizio, l'attenzione è invece focalizzata alla cura del paziente e alla gestione quotidiana delle attività di supporto.

Al fine di lasciare che i medici ed il personale infermieristico e sanitario in genere si occupino completamente del paziente, molte operazioni amministrative sono centralizzate.

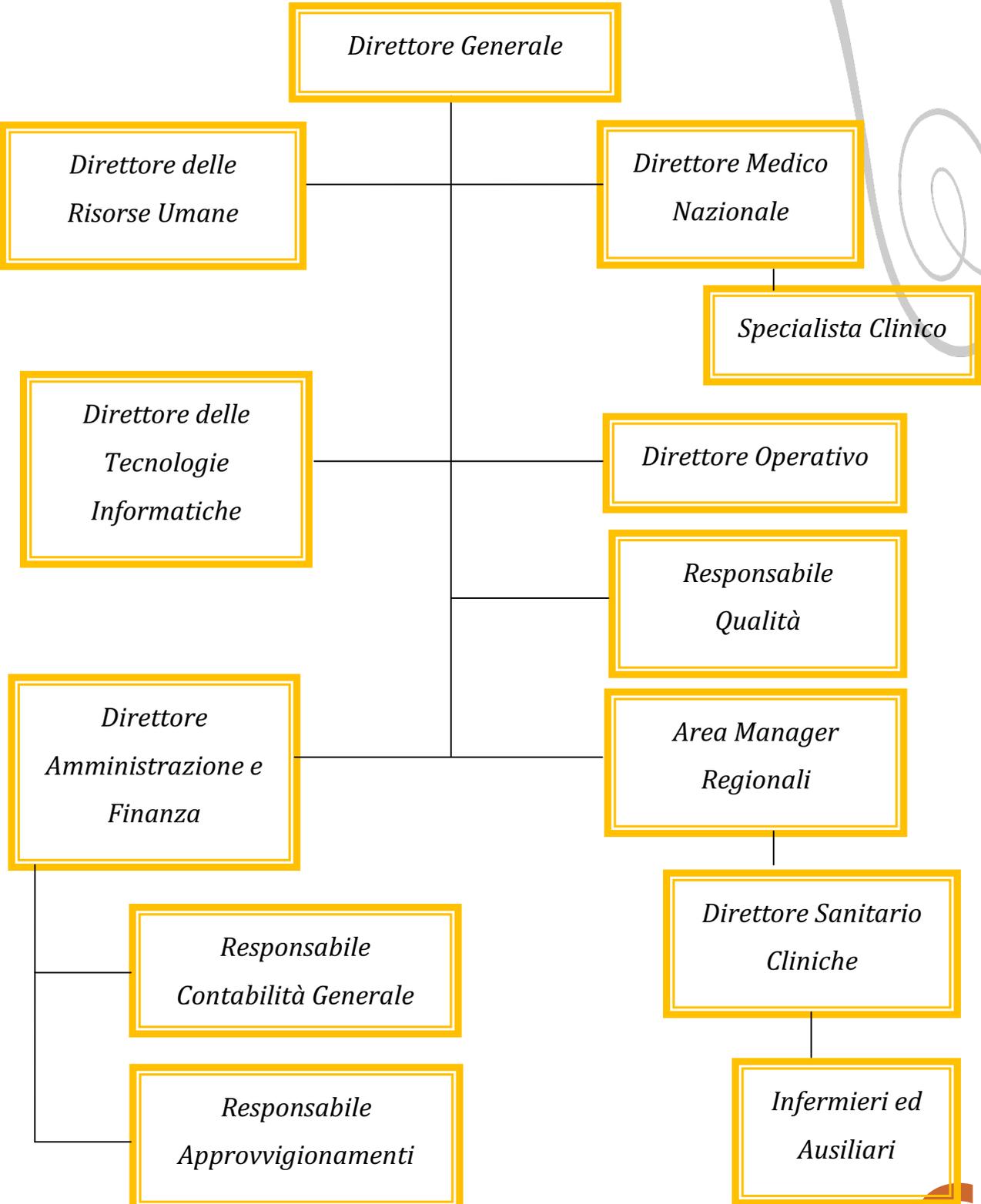
Dal punto di vista sanitario, la supervisione delle attività mediche e l'andamento delle condizioni di salute dei pazienti vengono analizzati e valutati accuratamente in ogni clinica.

A livello nazionale è inoltre monitorato l'andamento medico di ogni singolo centro e quello complessivo dell'intero gruppo di cliniche; ciò permette una visione globale dell'efficacia delle terapie proposte.



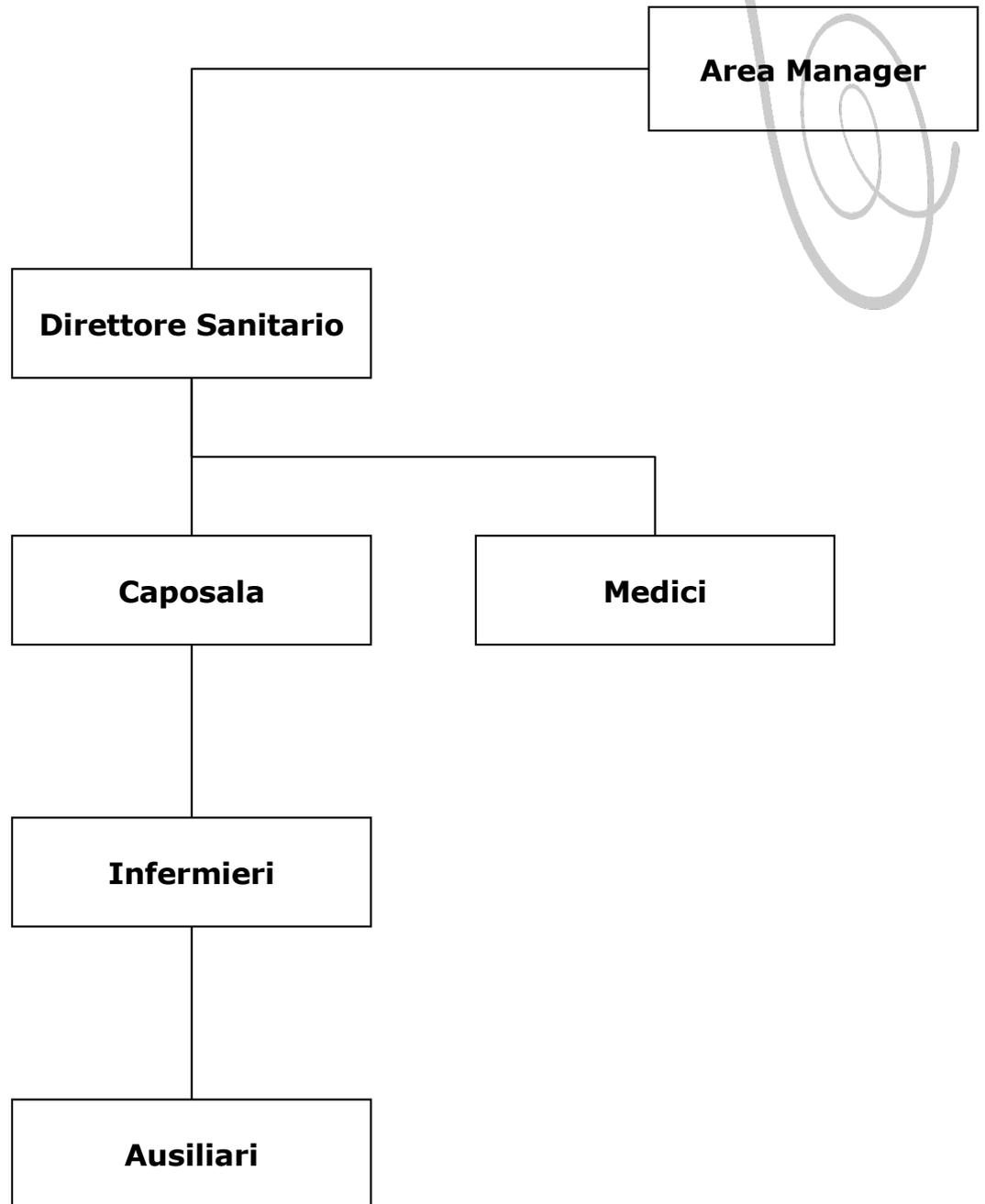
DIAVERUM

# DIAVERUM RENAL SERVICE organigramma



## Centro dialisi di Marsala

Regolamento Reg. Regolamento Reg. : 1 medico ogni 12 pazienti, 1 infermiere ogni 4. pazienti, 1 ausiliario ogni 12 pazienti



## **I Rapporti con i Pazienti: Azienda Sanitaria Provinciale**

Tutte le cliniche Diaverum sono convenzionate con le ASP competenti per l'area geografica dove la clinica è situata.

Alle singole ASP di competenza e alle regioni sono stati richieste, ed ottenute, tutte le autorizzazioni necessarie all'apertura dei centri ed alla erogazione del servizio.

Ogni clinica è in contatto con il centro di riferimento, cioè con l'ospedale pubblico dal cui reparto di nefrologia i pazienti bisognosi di terapia dialitica possono scegliere di recarsi presso il centro privato, dopo che il reparto stesso ha curato il confezionamento dell'accesso vascolare. Ovviamente i pazienti possono scegliere dove effettuare la dialisi, pertanto molti di questi scelgono spontaneamente la struttura privata. In altri casi invece il numero di posti letto nella struttura pubblica non è sufficiente a soddisfare le richieste e quindi l'apporto della struttura privata alla comunità dialitica diventa indispensabile.

Ogni singolo centro colleziona tutta la documentazione che poi mensilmente è inoltrata agli uffici ASP di competenza.



## L'OFFERTA SANITARIA

Il centro dialisi di Marsala inizia la propria attività nel 1979, nel 1999 acquisito dalla Rendial S.p.a., successivamente, nel 2004 dalla Gambro Healthcare fino al 2008 epoca in cui viene acquisito dalla Diaverum Italia S.r.l. È una struttura sanitaria accreditata dal Servizio Sanitario Nazionale.

La struttura dispone di 15 posti rene autorizzati di cui 1 dedicato a pazienti HbSAg+.

Il centro dialisi di Marsala è strutturato per l'erogazione dei trattamenti di seguito elencati:

- Emodialisi (bicarbonato dialisi) ad alto e basso flusso
- Emofiltrazione
- Emodiafiltrazione
- Emodiafiltrazione on-line
- Ultrafiltrazione controllata

## LA STRUTTURA

Il centro dialisi di Marsala si sviluppa su due piani. Al piano terra si trovano un ingresso per l'accoglienza dei pazienti, una comoda sala d'attesa, tre sale dialisi [di cui una riservata ai pazienti HbSAg+ ed una riservata a pazienti che presentano sintomatologie legate a patologie contagiose (es. COVID-19)], comodi spogliatoi per i pazienti ed il personale, la Direzione Sanitaria, un ufficio amministrazione/accettazione, locale analisi, sala medicazioni, una tisaneria per il personale ed un magazzino, mentre al piano interrato sono ubicati un ampio magazzino e i locali tecnici destinati all'impianto di trattamento delle acque e al gruppo elettrogeno.

## I COMFORT

- Accoglienza del paziente

All'ingresso il personale addetto fornisce le indicazioni necessarie al fine di indirizzare correttamente il paziente. In sala dialisi, il Coordinatore Infermieristico e il personale in servizio si attivano al fine di rendere la seduta di dialisi il più possibile confortevole.

- Servizio ristorazione

Vengono forniti bevande e snack a tutti i pazienti in tutte le turnazioni.

- Collegamento con la clinica

Il paziente può contare sulla disponibilità del servizio trasporto gestito da un'associazione convenzionata con l'ASP.



## **La partecipazione di pazienti e visitatori al comfort della struttura**

Si invitano pazienti e visitatori a:

- Spegnere le sigarette nei portacenere situati all'esterno della struttura ospedaliera, prima di entrarvi
- Astenersi dal fumare all'interno della stessa
- Non utilizzare i telefoni cellulari, per evitare interferenze con apparecchiature elettromedicali
- Non appoggiare oggetti, alimenti o altro sui davanzali delle finestre, per ragioni di sicurezza
- Rispettare gli orari del trattamento
- Tenere sempre un comportamento rispettoso nei confronti degli altri pazienti e degli operatori
- Non affollare le stanze e rispettare le modalità d'ingresso
- Moderare il tono di voce e volume di televisori e radio



## Servizio di Dialisi

Il Centro Dialisi di Marsala ha iniziato l'attività l'anno 1979.

Attualmente offre assistenza nefrologica e dialitica a 42 pazienti.

La Struttura, che si avvale del supporto di un'èquipe composta da un Medico specialista Nefrologo, 2 medici turnisti con esperienza ultra ventennale nel settore della dialisi, una Coordinatrice Infermieristica, 5 Infermieri specializzati in tecniche dialitiche e 2 ausiliari socio sanitari, è stata organizzata prevedendo e utilizzando una sala contumaciale per pazienti HbSAg Positivi.

Oltre la tradizionale metodica dialitica (Bicarbonato dialisi) sono utilizzate metodiche alternative e appropriate per pazienti con problematiche cliniche particolari e per pazienti con scompenso cardiaco congestizio.

Tutti i pazienti in possesso dei requisiti per il trapianto di rene vengono inseriti sin dall'inizio del trattamento sostitutivo, nella lista trapianto e seguiti nel loro iter.

Oltre al trattamento emodialitico periodico, il Centro Dialisi è specializzato per il trattamento delle complicanze del decorso post-operatorio, dell'insufficienza renale acuta e di altre condizioni acute/subacute.

Il trattamento emodialitico a pazienti di altre Regioni e/o ASL, soprattutto nel periodo estivo di vacanze e in tutte le occasioni ove se ne richiede la necessità, viene sistematicamente garantito.



## **I NOSTRI IMPEGNI IL SISTEMA QUALITA'**

In linea con la filosofia della Diaverum Renal Service, il centro dialisi di Marsala pone la persona al centro del proprio operato e considera la qualità elemento essenziale di tutta l'attività.

Per questo ha avviato un percorso per l'implementazione di un Sistema di gestione per la Qualità in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015.

La Qualità per il centro dialisi di Marsala parte dalla pianificazione della gestione aziendale, per migliorare costantemente i servizi, soddisfare in pieno le esigenze dell'utente e valorizzare le risorse interne alla struttura sanitaria.

La Carta dei servizi rappresenta un efficace strumento informativo per favorire concretamente la tutela e la partecipazione dei cittadini (e delle Associazioni che li rappresentano) alla gestione della propria salute.

Risponde a questi obiettivi la descrizione dei fattori di qualità -di fondamentale importanza- e l'impegno a rispettare e migliorare gli standard adottati.

Il centro dialisi di Marsala garantisce al paziente i seguenti standard di qualità validi per tutta la struttura.



# INDICATORI DI QUALITÀ STANDARD DI QUALITÀ

## Sistema Qualità

Dotazione e qualifica dei Professionisti per l'attività di Alta Specialità

Dotazione e Qualifica del personale Infermieristico, tecnico ed ausiliario per l'attività di Alta Specialità

Selezione del personale infermieristico

Aggiornamento del Personale

- In conformità ai requisiti previsti dalla normativa nazionale e regionale
- In conformità ai requisiti previsti dalla normativa nazionale e regionale

Superamento delle prove di selezione attraverso il colloquio e la valutazione pratica durante il periodo di addestramento

Programma di formazione del personale Competence in Practice

Frequenza quotidiana della pulizia delle stanze e dei servizi igienici

## **TUTELA E PARTECIPAZIONE**

Indagini sulla soddisfazione dei pazienti

Il rispetto degli standard di qualità viene garantito dalla Direzione sia attraverso il monitoraggio diretto dei fattori strutturali, assistenziali e di servizio, sia mediante l'analisi periodica delle valutazioni fornite dagli ospiti della struttura.



### **Sicurezza antincendio**

La struttura è dotata di un sistema di sicurezza antincendio in base al quale:

- è operativo un sistema di rilevazione di fumo e antincendio
- i percorsi di emergenza sono interrotti da porte taglia fuoco
- idranti ed estintori sono indicati da appositi cartelli e nelle planimetrie esposte in ogni piano
- le uscite di sicurezza sono individuate da luci di emergenza e segnalate nei percorsi di fuga
- le uscite più vicine sono identificabili con facilità osservando le planimetrie esposte nei locali
- il piano di emergenza e di evacuazione prevede l'intervento del personale preposto, per assistere e guidare i pazienti, i visitatori ed il personale



## **Tutela dell'ambiente**

Il Centro Dialisi di Marsala opera in conformità alle normative vigenti, con particolare attenzione alla tutela della salute pubblica e dell'ambiente, in merito allo smaltimento ed al riciclo dei rifiuti.

## **Tutela della privacy**

A tutela del corretto trattamento dei dati personali e sensibili, e in applicazione al Regolamento UE 2016/679 sulla protezione dei dati personali, non vengono fornite telefonicamente informazioni cliniche sui pazienti.

Con gli stessi obiettivi e in ottemperanza a quanto previsto da una specifica procedura interna, per garantire la sicurezza e la riservatezza delle informazioni sanitarie, copia della documentazione sanitaria viene rilasciata personalmente al paziente (o ad un referente delegato).

## **Gestione dei reclami**

Il paziente esprime liberamente reclami o suggerimenti, a tal fine presso il centro di Marsala è disponibile presso gli uffici e nella sala di attesa, un modulo per la gestione dei reclami.

Il reclamo così scritto viene gestito dalla Direzione Sanitaria fino a garantire una risposta all'utente.



# CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO

- 1. Diritto a misure preventive:** Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati per prevenire la malattia.
- 2. Diritto all'accesso:** Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.
- 3. Diritto all'informazione:** Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte quelle informazioni che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.
- 4. Diritto al consenso:** Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che possono metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alle sperimentazioni.
- 5. Diritto alla libera scelta:** Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate.
- 6. Diritto alla privacy e alla confidenzialità:** Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico chirurgici in generale.
- 7. Diritto al rispetto del tempo dei pazienti:** Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.
- 8. Diritto al rispetto di standard di qualità:** Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi.
- 9. Diritto alla sicurezza:** Ogni individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari o da errori medici e ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.
- 10. Diritto all'innovazione:** Ogni individuo ha il diritto di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.
- 11. Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari:** Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.
- 12. Diritto a un trattamento personalizzato:** Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali.
- 13. Diritto al reclamo:** Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta.
- 14. Diritto al risarcimento:** Ogni individuo ha il diritto di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari.

