



SAN SILVESTRO S.R.L.
NEFROLOGIA E DIALISI

SAN SILVESTRO S.R.L.
Ambulatorio di Nefrologia e Dialisi

DIRETTORE SANITARIO: DR. TROVATO SALVATORE

Specialista Nefrologo

Via Togliatti, 20 - 94018 Troina (EN)

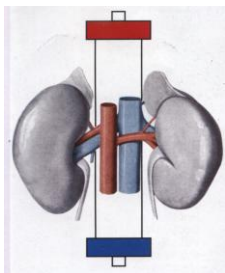
Tel. 0935 1950592

e.mai: dialisisansilvestro@libero.it

pec: sansilvestro-srl@legalmail.it

Partita IVA 05953380879

CARTA DEI SERVIZI



Ambulatorio di Nefrologia e Dialisi

SAN SILVESTRO S.R.L.
Troina

Chiar.mo PAZIENTE/UTENTE

Sono lieto di presentarti questa carta dei servizi, la quale contiene tutte le indicazioni che la Direzione Sanitaria e l'Amministrazione hanno impartito agli operatori sanitari per offrire servizi sempre migliori ai pazienti nefropatici.

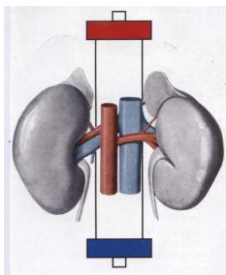
Il Centro di Nefrologia ed Emodialisi **SAN SILVESTRO S.R.L.** ha come scopo prioritario la prevenzione e la cura delle nefropatie; e per tale motivo è presente nella struttura un ambulatorio nel quale si effettuano consulenze nefrologiche gratuite previo prenotazione telefonica.

A tal proposito ti chiediamo di collaborare con noi, soprattutto nella fase di prevenzione offrendo al paziente nefropatico una qualità di servizio e di accoglienza sempre migliori, anche grazie ai tuoi consigli e alle tue segnalazioni.

Grazie.

Il Direttore Sanitario
DR. TROVATO SALVATORE
Specialista Nefrologo

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Trova Sal', written over a horizontal line.



CARTA DEI SERVIZI

Ambulatorio di Nefrologia e Dialisi

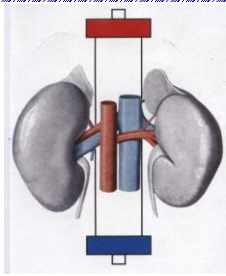
SAN SILVESTRO S.R.L.

La presente **carta dei servizi** è uno strumento di Informazione sulla attività svolta dall'Ambulatorio di Nefrologia e Dialisi diretto a semplificare l'accesso degli utenti e la fruizione del servizio offerto, nel modo più ottimale.

COMPRENDE

- Informazioni Generali
- Organizzazione dell'Ambulatorio
- Personale e relative funzioni
- Accesso alla struttura
- Strumenti di Informazione
- Elenco delle Prestazioni e tempistiche.





ACCOGLIENZA

Il **paziente nefropatico** è sempre al **centro della nostra attenzione** e tutti i nostri sforzi tendono alla sua soddisfazione che rappresenta quindi lo scopo della nostra organizzazione; a tal fine vogliamo sviluppare un progetto per la qualità utilizzando diversi indicatori grazie ad un complesso lavoro di gruppo.

Tutto il personale dell'Ambulatorio di Nefrologia e Dialisi infatti è impegnato a **garantire l'accoglienza dei pazienti nefropatici e della informazione per il corretto utilizzo dei servizi forniti**.

Ai pazienti viene distribuito infatti un questionario sulla accoglienza e uno riguardante le informazioni sulla organizzazione dell'Ambulatorio, l'attività, e la tipologia delle prestazioni eseguite.

PUNTUALITA'

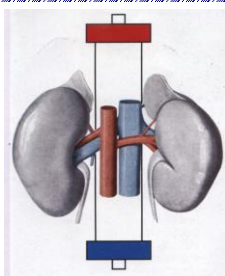
Il **Servizio garantisce** che le prestazioni richieste vengano erogate entro i tempi predisposti dalla **Direzione Sanitaria della Struttura**.

Ogni operatore si rivolge agli pazienti con **cortesìa e disponibilità**, rendendosi così disponibile alla risoluzione dei problemi dell'utenza sempre nel dovuto rispetto della **"PRIVACY"**.

LE schede dialitiche sono compilate in modo chiaro e comprensibile, e al fine di evitare errori tra omonimi, vengono sempre inseriti:

- 1) **Nome**
- 2) **Cognome**
- 3) **Data di esecuzione della seduta dialitica**

I locali messi a disposizione dei pazienti sono privi di barriere architettoniche



SEGNALAZIONI, CONSIGLI e RECLAMI

Le segnalazioni, i reclami o i suggerimenti possono essere presentati alla **Direzione della Struttura**, consegnando i moduli predisposti (All.1) direttamente al personale amministrativo.

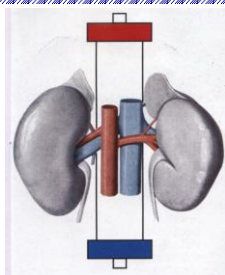
I pazienti o familiari che inoltrano una segnalazione **firmata** ricevono risposta scritta entro **15 giorni** dalla data presentazione.

GARANZIA DI QUALITA'

E' garantito il monitoraggio, il mantenimento ed il miglioramento della qualità grazie alle procedure giornaliere di controlli di qualità interni ed esterni.

Il miglioramento continuo della qualità si ottiene con il coinvolgimento di tutto il personale ed un continuo lavoro d'equipe.

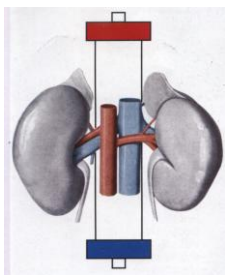




OBIETTIVI SPECIFICI DELL'AMBULATORIO

Derivano dalla nostra “missione” e sono sempre in linea con gli obiettivi e le strategie Aziendali:

1. Soddisfare le esigenze dei **pazienti nefropatici** esterni e le aspettative dell'Azienda.
2. Garantire al 100% le necessità terapeutiche dei pazienti, usufruendo di prestazioni dialitiche differenziate.
3. Promuovere il miglioramento continuo della qualità della struttura dei processi e degli esiti.
4. Migliorare i livelli di efficienza ed efficacia.
5. Mettere al corrente il paziente del nostro servizio di qualità applicato e coinvolgerlo al fine di una semplice più tangibile soddisfazione del paziente.
6. Coinvolgere e motivare sempre più il personale .
7. Operare sempre nella più corretta osservanza della D. Lgs. 81/08 sulla sicurezza nei posti di lavoro.
8. Operare sempre nella più corretta osservanza della sulla “privacy”.
9. Garantire in ogni circostanza prestazioni di elevata qualità e affidabilità nei tempi più brevi possibili considerata l'importanza “clinica”.
10. Utilizzare apparecchiature sempre in linea con gli aggiornamenti tecnologici.
11. Verificare con continuità la soddisfazione dei pazienti (all.03)



ORGANIZZAZIONE

L'Ambulatorio di Nefrologia e Dialisi “ **SAN SILVESTRO S.R.L.**” svolge servizi sanitari per soggetti nefropatici cronici: terapia emodialitica standard, on line e dialisi differenziate.

Tutta l'attività diagnostica si sviluppa attraverso:

- visita medica;
- esami chimico-cliniche e funzionali;

Tali esami sono eseguiti con metodi manuali, semi-automatizzati e automatizzati, ai fini della prevenzione, della diagnosi, della terapia, del monitoraggio del decorso della malattia e del **Follow up** post- terapeutico per trapiantati renali.

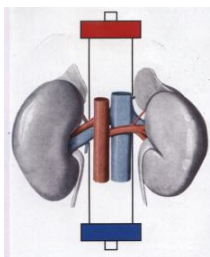
L'Ambulatorio di Nefrologia e Dialisi “SAN SILVESTRO S.R.L.”:

è allocato al piano terra di Via Togliatti n° 20 – 94018 Troina (EN)

- Il numero di telefono della struttura è: 0935 1950592
- e-mail : dialisisansilvestro@libero.it
- pec: sansilvestro-srl@legalmail.it
- Orario: da lunedì a sabato ore: 06.45 – 12.45

ORGANIGRAMMA Dell'Ambulatorio (all.2):

- **1 Direttore Sanitario Specialista Nefrologo**
- **2 Medico assistente**
- **4 Infermiere professionali**
- **1 O.S.S.**
- **1 Ausiliaria**

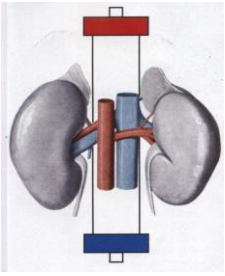


STRUTTURA DELL'AMBULATORIO DI NEFROLOGIA E DIALISI **SAN SILVESTRO S.R.L.**

L'Ambulatorio dispone di:

- **Sala accettazione**
- **Sala attesa**
- **Direzione Sanitaria**
- **Sala medicazione ambulatoriale**
- **Laboratorio Analisi**
- **Spogliatoi pazienti**
- **Spogliatoi personale**
- **Servizi igienici pazienti**
- **Servizi igienici personale**
- **Sala HBsAg con n° 1 posto rene**
- **Sala dialisi con n° 10 posti rene**
- **Sala lavanderia**
- **Sala osmosi inversa**
- **Sala riserva idrica (lt. 17.000)**
- **Magazzino scorte**
- **Sala relax personale**
- **Sala rifiuti speciali**
- **Sala Gruppo elettrogeno**





Personale Amministrativo:

gestisce l'accettazione ed i dati dei pazienti, le relazioni di accredito dell'A.S.P. territoriale e le attività amministrative dell'ambulatorio.

Assistenti Medici ,infermieri ed ausiliari:

gestiscono la terapia continuativa e monitorata di ciascun paziente durante la seduta emodialitica.

Il Direttore Sanitario

ha anche il compito di coordinare l'attività di tutto il personale, di comunicare con i Medici curanti dei rispettivi pazienti e coordinare con le strutture ospedaliere limitrofe l'attività nefrologica.

Le prestazioni vengono effettuate a seguito di programmi terapeutici, impostati dalla Direzione.

Il Direttore Sanitario ha inoltre il compito di gestire la cartelle clinica e di tenerla aggiornata con la collaborazione dei colleghi medici assistenti, nel rispetto della "privacy".



CONSIGLI ED INFORMAZIONI UTILI

Dialisi

Perché devo sottopormi alla dialisi?

La dialisi ti aiuta a:

- **Eliminare il fosforo e le altre scorie dal sangue**
- **Mantenere sotto controllo l'equilibrio dei fluidi e la pressione del sangue**

Cosa devo fare?

- **Non saltare nessuna delle sedute dialitiche**
- **Non lasciare troppo presto il reparto di dialisi**

Dieta

Cosa devo fare?

- **Chiedi al nefrologo di consigliarti un programma alimentare**
- **Programma la dieta, in modo da tenere in casa gli alimenti di tipo corretto**
- **Concediti qualche golosità di tanto in tanto, per aiutarti a rispettare meglio la dieta**



Il Fosforo

Cos'è il fosforo?

Il fosforo (P) è un minerale. Le ossa del corpo umano contengono alti livelli di fosforo. Proprio come cemento e mattoni creano un muro solido, così anche il fosforo e calcio creano ossa e denti forti e resistenti.

In che modo il fosforo entra nell'organismo?

Il fosforo viene assorbito dall'organismo tramite la dieta alimentare.

Gli alimenti che contengono fosforo sono:

- carni
- latticini, come i formaggi, burro, latte e gelato
- alcuni tipi di pesce
- frutta secca



il Calcio

Cos'è il calcio?

Il calcio (Ca) è un minerale, anch'esso presente nelle ossa e nei denti

In quantità corrette, il calcio aiuta a mantenere ossa e denti forti e sani.

In che modo il calcio entra nell'organismo?

È possibile assorbire il calcio da:

- liquido usato per la dialisi
- cibo
- medicinali contenenti calcio

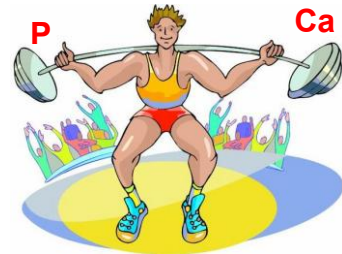


Tieni in equilibrio fosforo e calcio nell'organismo

Perché è importante mantenere un equilibrio?

Calcio e fosforo agiscono insieme per mantenere sani ossa, denti, cuore e vasi sanguigni.

Quando i livelli di calcio e fosforo diventano eccessivi, causano seri problemi per la salute.



I primi segni dell'eccesso di fosforo sono il prurito della pelle e l'arrossamento degli occhi.

Livelli poco controllati di fosforo e calcio possono anche provocare problemi alle ossa.

Infatti, le ossa possono indebolirsi, diventare fragili e fratturarsi più facilmente.

L'eccesso di fosforo può provocare un'elevata produzione di paratormone (PTH) da parte delle paratiroidi perciò potresti andare incontro all'asportazione di tali ghiandole.

Il controllo del fosforo è uno sforzo di gruppo

Ricorda: tu sei parte integrante dell'équipe che si prende cura del controllo del tuo fosforo. Anzi, sei il componente fondamentale, quindi:

- **segui la dieta**
- **attieniti alla prescrizione del medico per la dialisi**
- **prendi il legante prescritto dal medico**

ti invito infine a consultare il medico per una risposta a qualsiasi interrogativo che hai.

Politica per la Qualità

La politica per la qualità ha lo scopo primario di definire il quadro di riferimento per lo sviluppo del sistema qualità, al fine di ottenere la soddisfazione del cliente e il miglioramento continuo delle prestazioni dell'organizzazione. La politica per la qualità, inoltre, costituisce il riferimento per la definizione degli obiettivi per la qualità.

Mediante apposita comunicazione scritta, la politica per la qualità viene diffusa a tutto il personale del centro. L'efficacia della comunicazione della politica per la qualità a tutto il personale viene assicurata anche attraverso riunioni, sessioni di formazione e la diffusione di messaggi di sostegno da parte del Direttore Sanitario.

In occasione dei riesami periodici da parte della direzione, l'enunciato della politica per la qualità è oggetto esso stesso di riesame per verificarne l'adeguatezza rispetto alle esigenze del centro e dei clienti.

Politica per la Qualità

Il Centro di Nefrologia e Dialisi SAN SILVESTRO S.R.L. nella consapevolezza dei doveri ad Esso attribuiti per la funzione che intende esercitare è fortemente motivata a realizzare una politica aziendale che consenta il raggiungimento degli obiettivi finalizzati alla promozione ed al mantenimento dello stato di salute del cittadino.

Partendo, quindi, dalla definizione di salute che discende dalla nostra Costituzione, quale bene fondamentale per la persona e per la collettività, il Centro si pone come campi prioritari d'azione i seguenti punti:

- Autonomia decisionale degli utenti.
- Promozione di un uso appropriato dei servizi.
- Qualità dei servizi..
- Incentivazione di comportamenti aventi come fine la promozione ed il mantenimento dello stato di salute attraverso la divulgazione dei comportamenti individuali che limitano l'insorgenza di patologie.
- Accentuazione degli investimenti in risorse umane, infrastrutture e qualità del sistema.
- Definizione e verifica di obiettivi per la qualità.
- Verifiche sul sistema qualità attraverso attività di monitoraggio (es. audit/verifiche ispettive) allo scopo di migliorarne in modo continuativo l'efficacia.

Principi Fondamentali

Gli obiettivi che si propone di raggiungere il Centro di Nefrologia e Dialisi SAN SILVESTRO S.R.L. si possono riassumere nei seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza Imparzialità Continuità Diritto di scelta
Partecipazione Efficienza ed efficacia

Programmi per l'umanizzazione e personalizzazione dell'assistenza

La struttura favorisce la partecipazione del paziente al processo assistenziale come esperto della propria situazione, fin dalla fase di accettazione, mettendolo al corrente di tutte le modalità di svolgimento della terapia dialitica e condividendo con lo stesso e nei casi in cui è richiesto con i familiari il percorso terapeutico, farmacologico, nutrizionale.

Le attività assistenziali-organizzative sono orientate all'accoglienza dei pazienti considerando le diverse esigenze relative all'età, al genere ed a particolari condizioni di salute e di fragilità fisica e psicologica e tenendo conto delle specificità religiose, etniche e linguistiche;

Tutti i pazienti afferenti al centro di dialisi per natura stessa della patologia renale presentano condizioni particolari di fragilità sia fisica che psicologica ed in quanto tale viene sempre proposta una terapia personalizzata, sia in funzione degli obiettivi terapeutici, sia in funzione della gravità della patologia, sia in funzione dell'età e del genere o di eventuali comorbidità (tumori, ecc).

Nei casi in cui durante i colloqui con il personale medico, infermieristico, ed in generale con gli operatori della struttura emergessero delle esigenze legate agli aspetti religiosi, etnici, compatibilmente con l'erogazione delle terapie, la struttura cercherà sempre di soddisfare le esigenze del paziente, proponendo delle soluzioni ad hoc e condivise con lo stesso e i familiari.

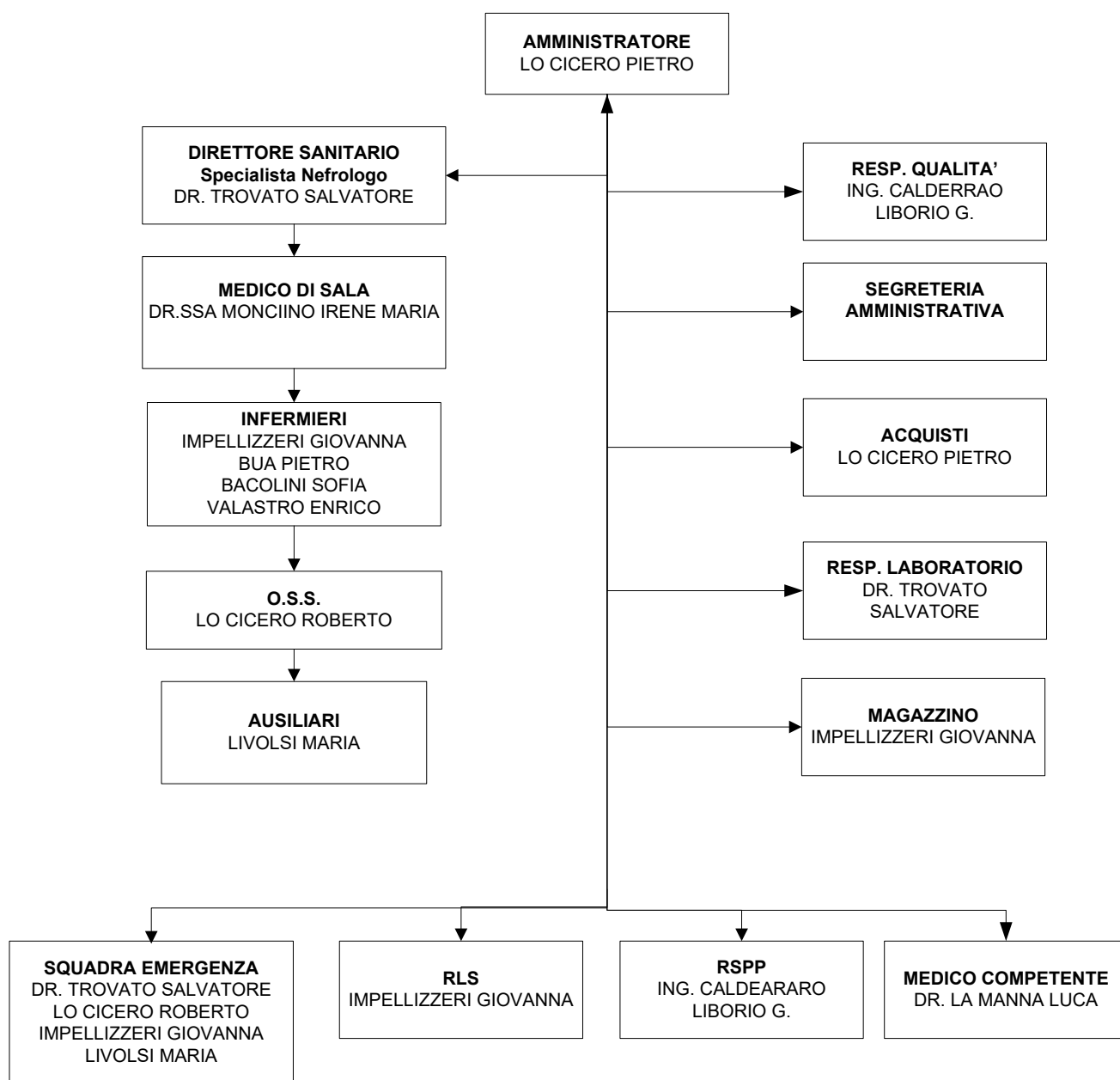
La struttura tiene conto della multiculturalità nella modalità di accoglienza e di svolgimento delle attività assistenziali, compatibilmente con le esigenze del paziente:

- La struttura ha la disponibilità, attraverso parte del personale, di interagire in lingua inglese e francese e tedesco;
- Nel caso in cui l'utente non dovesse conoscere nessuna delle lingue citate ci si può aiutare con i traduttori on line o se si dovesse rendere necessario e nei casi fattibili, contattare un interprete;
- Nei casi in cui sarà necessario o richiesto dall'utente si provvederà a fare tradurre i documenti necessari all'accettazione del paziente e all'erogazione della terapia.
- L'Organizzazione tiene conto dei ritmi fisiologici della persona nella definizione delle modalità di accoglienza e di svolgimento delle attività assistenziali:
 - programmando gli orari delle prestazioni sia ambulatoriali in accordo con il paziente e/o con i loro familiari/tutori;
- L'Organizzazione adotta specifiche modalità di accoglienza e di svolgimento delle attività assistenziali per i bambini:
 - programmando gli orari delle prestazioni ambulatoriali in accordo con i loro familiari/tutori, in modo da conciliare gli impegni scolastici e/o altre esigenze del minore;
- L'Organizzazione adotta specifiche modalità di accoglienza e di svolgimento delle attività assistenziali per gli anziani e per qualunque paziente se ne riscontri la necessità:
 - provvedendo all'accesso in struttura, nei casi in cui si rendesse necessario, del mezzo di trasporto del paziente, in modo da facilitare l'ingresso e l'uscita dai locali di terapia;
 - mettendo a disposizione il personale ausiliario, in modo da collaborare con i familiari, gli autisti, nella fase di discesa e/o salita dei pazienti dai mezzi di trasporto;
 - mettendo a disposizione l'assistenza del personale ausiliario nello spostamento sia con ausili che non all'interno dei locali di trattamento;

Origine del Reclamo		SERVIZIO	☐	ALTRO	☐
Ricevuto da (operatore interno)				Data :	
Oggetto del Reclamo :					
Paziente / Utente :					
Documenti di riferimento:					
DESCRIZIONE SINTETICA DEL RECLAMO					
Data: Firma : 					
ANALISI DEL RECLAMO (a cura della Direzione Sanitaria / Direzione)					
Accettare ☐ Respingere ☐ Data: Firma : 					
AZIONI RICHIESTE (a cura della Direzione Sanitaria / Direzione)					
Responsabile attuazione: Emessa RAC ☐ RAP ☐ RNC ☐ No. 					
VERIFICA AZIONI INTRAPRESE (Responsabile Qualità)					
Data: Firma : 					
TEMPI E COSTI					

Organigramma centro dialisi

SAN SILVESTRO S.R.L.



Questionario di gradimento

La preghiamo di rispondere alle seguenti domande per aiutarci a migliorare l'assistenza nel nostro centro

Sbarri il quadrato sotto l'espressione che meglio esprime la Sua opinione.

Le risposte rimarranno anonime e non saranno viste dal personale di sala.

Le saremo grati se segnalerà gli aspetti positivi e negativi delle Sue terapie in dettaglio.

Che cosa pensa rispetto a :	Molto soddisfatto	Soddisfatto (3)	Un po' insoddisfatto	Molto insoddisfatto
Accoglienza del paziente nel Centro	☐	☐	☐	☐
Assistenza medica	☐	☐	☐	☐
Assistenza infermieristica	☐	☐	☐	☐
Informazioni ricevute dai medici sulla terapia	☐	☐	☐	☐
Presa visione del consenso informativo pre-terapia	☐	☐	☐	☐
Informazioni ricevute dai medici sull'andamento della malattie	☐	☐	☐	☐
Informazioni ricevute dagli infermieri	☐	☐	☐	☐
L'orario e l'organizzazione delle terapie	☐	☐	☐	☐
L'atmosfera della sala	☐	☐	☐	☐
Relazioni umane in sala	☐	☐	☐	☐
La pulizia della sala	☐	☐	☐	☐
Pulizia ed igiene dei servizi	☐	☐	☐	☐
Ambiente e comfort (arredamento, climatizzazione...)	☐	☐	☐	☐
Grado di soddisfazione generale	☐	☐	☐	☐

Commenti in dettaglio

Aspetti positivi

.....

.....

Aspetti da migliorare

.....

.....

Vi ringraziamo fin d'ora per la vostra gentile collaborazione