

carta dei servizi



centro di emodialisi

*insieme per
curare e per
prendersi cura*



ICM

Istituto Clinico Mediterraneo

La Carta dei Servizi vuole essere la risposta alla cultura dell'indifferenza ai bisogni, anche informativi, degli utenti: cultura che ancora troppo diffusamente caratterizza il modo di essere della sanità.

La Carta si inserisce, sotto questo profilo, in un contesto normativo e istituzionale (Art. 14 del D.Lgs. 502/92) che già da qualche anno sta mettendo in luce la necessità che la sanità riporti i cittadini realmente al centro del funzionamento dei servizi.

Su queste basi l'Ambulatorio di Emodialisi di ICM, che per la peculiarità del suo operare è sempre stata vicina ai bisogni dei cittadini ed in particolare ai disabili, rinnova con questa Carta dei Servizi un patto con il cittadino-utente nella prospettiva di fornire servizi sempre più rispondenti alle esigenze reali della "domanda".

Avere la Carta dei Servizi rappresenta un obbligo di trasparenza verso i cittadini, una garanzia di chiarezza circa quello che si è in grado di offrire e una corretta informazione su tutta l'organizzazione.

Il presente documento rappresenta la sintesi e la fotografia di ciò che oggi siamo in grado di offrire, ma il nostro impegno è quello di operare per il continuo miglioramento dei nostri servizi.

La Carta dei Servizi è uno strumento dinamico e suscettibile di continue verifiche e aggiornamenti, pertanto è necessario specificare che in data 12.01.2015 a seguito di assemblea straordinaria dei soci si è provveduto alla modifica della denominazione sociale da Casa di Cura privata Malzoni di Agropoli S.p.A a ICM - Istituto Clinico Mediterraneo S.p.A. restano invariate partita iva codice fiscale e numero rea. La nuova denominazione è stata comunicata agli uffici ed enti competenti per l'aggiornamento dei titoli in carico, nello specifico è stata riportata sulla autorizzazione sanitaria all'esercizio e, con Delibera del DG ASL Salerno n. 318 del 7.4.2015, si è deliberato la presa d'atto del cambio di denominazione sociale.

Redatta in conformità a:

- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 2005;
- Linee guida n. 2/95 - Ministero della Sanità "Attuazione della carta dei servizi del Servizio sanitario nazionale";
- DGRC 166 del 06/04/2022 e s.m.i "Requisiti ulteriori specifici per l'accreditamento istituzionale delle strutture sanitarie e socio-sanitarie della regione Campania",
- DCA 51 Regione Campania del 4 luglio 2019. "Integrazione per i requisiti di accreditamento delle strutture sanitarie e socio-sanitarie della regione Campania".

In consultazione con le categorie professionali e le associazioni di tutela rappresentative degli utenti.

PRESIDENTE DEL CDA

Dott. Marco PATRICIELLO

DIRETTORE SANITARIO

Dott. Luigi MARTUCCIELLO

RESPONSABILE DEL SISTEMA INFORMATIVO

Dott. Florindo MUSTO

CASE MANAGER

Sig. Massimo SCHIAVO

I SEZIONE: PRESENTAZIONE

- 08** PRESENTAZIONE DEL CENTRO
- 10** PRINCIPI FONDAMENTALI

II SEZIONE: INFORMAZIONE SULLA STRUTTURA

- 14** STRUTTURA ORGANIZZATIVA
- 18** SERVIZI FORNITI

III DIALOGANDO CON I NOSTRI PAZIENTI

- 22** STANDARD DI QUALITÀ
- 24** SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI
- 25** MECCANISMI DI TUTELA E PRIVACY
- 27** CONSENSO INFORMATO
- 29** COMUNICAZIONE E GESTIONE DELL'EVENTO AVVERSO, RISCHIO CLINICO, RECLAMI E RIMBORSI
- 31** UMANIZZAZIONE
- 33** PARTECIPAZIONE A PROGETTI DI RICERCA
- 34** IGIENE DELLE MANI
- 40** COME RAGGIUNGERCI

ICM



1

presentazione

Centro di Emodialisi

Il nostro centro e la struttura organizzativa



Centro di Emodialisi ICM

Il **Centro di Emodialisi** di ICM di Agropoli, ubicato al II Piano della struttura, è operativo dall'anno 1973 e dispone di 12 posti (10+2 contumacia).

La struttura ad oggi è adeguata ai più **moderni sistemi organizzativi e gestionali** per garantire agli utenti efficienza e risultati di qualità grazie ad apparecchiature all'avanguardia e ad un sistema informatico di ultima generazione.

Il Centro è attualmente **provvisoriamente accreditato con il SSN** come **Centro di Dialisi Ambulatoriale**.

Per la sua ubicazione, nonché per le affermazioni e i riconoscimenti ottenuti nel corso della sua attività, per la moderna e vasta attrezzatura utilizzata per le terapie e per la capacità e professionalità dei suoi dipendenti, il Centro è ormai da tempo punto di riferimento dell'utenza del territorio dell'ASL SALERNO.

Principi fondamentali

Centro di Emodialisi

Il Centro di Emodialisi ha per scopo quello di provvedere all'assistenza e cura di soggetti che hanno perso totalmente ed irreversibilmente la funzionalità renale (Uremia Cronica).

Vengono attuate metodiche dialitiche differenti (**Bicarbonato - HDF - On-Line - AFB**) con filtri e materiali altamente biocompatibili.

Il Centro ha per scopo quello di garantire assistenza sanitaria ai cittadini, effettuando l'esercizio di ambulatorio per l'erogazione di prestazioni di emodialisi per n. 10 posti di dialisi ordinaria e 2 posti di dialisi contumaciale. Per perseguire queste finalità si attuano metodologie mirate alla certezza del risultato, il personale si rende disponibile a qualunque tipo di consultazione nell'ottica di una presa in carico globale del paziente.

In nostro Centro si ispira, per la tutela dell'utente, ai principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Con-



siglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 2005, relativi a:

EGUAGLIANZA

A tutti i cittadini sono erogati uguali servizi, a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, struttura della personalità.

IMPARZIALITÀ

A tutti gli Utenti è assicurato un comportamento obiettivo ed equanime da parte di chiunque operi, a vario titolo, nel centro.

CONTINUITÀ

Agli Utenti è assicurata la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi.

DIRITTO DI SCELTA

A tutti gli Utenti è riconosciuto il diritto di poter operare, per la propria salute, le scelte che le vigenti normative e orientamenti etici consentono loro di effettuare.

PARTECIPAZIONE

L'Utente ha diritto di ottenere dal Centro, attraverso i suoi operatori, informazioni riguardanti le prestazioni erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura, ha diritto ad essere puntualmente informato dal Medico o dal Case Manager sull'interpretazione dei risultati, sul suo stato di salute, sulle cure necessarie. All'Utente vie-

ne richiesto il proprio Consenso Informato per tutte le cure alle quali verrà sottoposto nonché per l'inserimento, eventualmente, in sperimentazioni scientifiche; le suddette informazioni devono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il Centro, in considerazione anche del suo ruolo istituzionale di struttura provvisoriamente accreditata, è impegnato nella erogazione di servizi aggiornate dal punto di vista tecnico e scientifico, avendo come riferimento le linee guida diagnostiche e terapeutiche accettate dalle Società Scientifiche nazionali ed internazionali. Tutti i protocolli clinici sono stati elaborati sulla base di linee guida condivise e recepite dagli operatori interessati.

RISPETTO DELL'UTENTE

Il rispetto dell'Utente, nel suo valore di individuo e di cittadino, e l'educazione formale rappresentano il criterio informatore dei comportamenti e degli atteggiamenti del personale medico, sanitario, tecnico ed amministrativo delle strutture che operano all'interno del Centro.

RISPETTO DELLA PRIVACY

Ai pazienti che si rivolgono al centro vengono fornite informazioni sul loro stato di salute garantendo la massima riservatezza, secondo quanto previsto dalla normativa vigente in tema di privacy Regolamento (UE) 679/2016 (in seguito, "GDPR") e del D.lgs. n. 196/2003 ("Codice privacy"), come novellato dal D.lgs. 101/2018, L'Utente al momento dell'accettazione, dopo aver let-



to l'Informativa sulla Privacy, compila il Modulo Privacy per il trattamento dei dati personali e sensibili. Tutto il personale è tenuto al segreto professionale su cui vigila la Direzione. Il Centro garantisce l'utilizzo dei dati anagrafici ai soli fini previsti e consentiti dalla Legge. La copia della cartella clinica o di referti può essere richiesta solo da parte del diretto interessato o di un suo delegato ed avviene dopo compilazione di apposito modulo.

DIRITTO ALLA SICUREZZA FISICA

Il Centro di Emodialisi presta particolare attenzione alla sicurezza fisica degli Utenti, dei visitatori e del personale con l'approntamento di adeguate dotazioni tecnologiche e impiantistiche e con l'attuazione di corrette misure preventive. Inoltre, è data rigorosa applicazione alle leggi in materia di sicurezza, della quale si riconoscono il valore prioritario e pregiudiziale per un favorevole svolgimento delle pratiche assistenziali. .

DOVERI DELL'UTENTE

All'Utente che chiede di essere assistito o di giovare delle prestazioni erogate dal Centro corre l'obbligo di adeguarsi, con buona disponibilità, alle regole ed alle disposizioni vigenti nel Centro, al fine di rendere più confortevole e più ordinata la permanenza sua e delle altre persone che condividono la sua stessa esperienza di paziente assistito, rendendo più efficace l'attività del personale addetto alla sua cura.

2

informazioni

sulla struttura ed
i servizi forniti

sezione seconda



Informazioni sulla struttura

IL Centro è situato in via G.B. Vico – Agropoli (SA) all'interno di ICM. È dotato di ambienti confortevoli per gli utenti, con una superficie interna sviluppata su di circa 300 mq.

Il Centro è accreditato con il SSN come Centro di emodialisi per l'esercizio ambulatoriale di erogazione di prestazioni di emodialisi per n. 10 posti di dialisi ordinaria e n. 2 posti di dialisi contumaciale



Struttura organizzativa

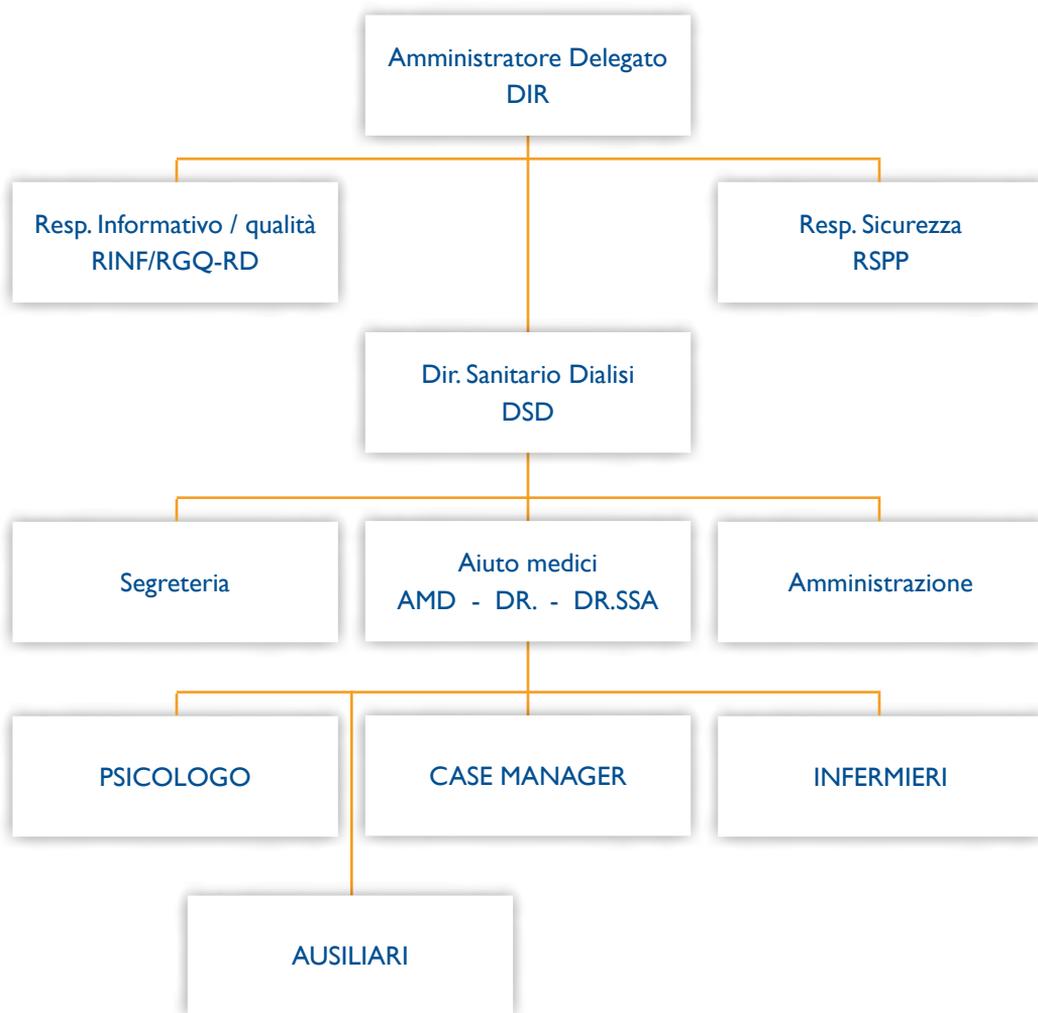
A capo della struttura organizzativa vi è la Direzione del Centro, che definisce le responsabilità, l'autorità e verifica tutte le attività del centro.

A monte dei servizi sanitari erogato sono stati individuati:

- **Il Direttore del Centro** (responsabile della gestione e coordinamento delle attività sanitarie).
- **I Responsabili del Centro** (responsabili delle attività sanitarie e tecniche del Centro).
- **Il Responsabile amministrativo** (sovrintende all'andamento amministrativo del centro).
- **La Segreteria di accettazione e ufficio pubbliche relazioni** (provvede all'accoglienza ed informazione degli utenti sulle modalità di accesso alle prestazioni, sul tipo di prestazioni, sulle tariffe, sulle liste d'attesa, sulle normative, sulla rete dei servizi territoriali e quanto altro connesso all'attività del centro).

Le generalità, le qualifiche e il ruolo professionale degli operatori della struttura sono riportati nell'Organigramma aziendale, che viene aggiornato ad ogni variazione.

Organigramma aziendale



Servizi forniti e modalità di accesso al centro

- **Ambulatorio nefrologia**
- **Emodialisi bicarbonato standard**
- **Emodiafiltrazione HDF**
- **Emodiafiltrazione on line**
- **AFB**

La disponibilità del Centro di dialisi, per il trattamento di routine degli uremici cronici è di 10 posti rene, situati in un unico locale completi, cadauno, di letto o poltrona-bilancia e rene artificiale ed unità singola con gestione computerizzata del trattamento.

I pazienti HCV positivi sono dializzati su apparecchi dedicati, contrassegnati ed identificati in modo univoco, e sono adottate precauzioni coerenti con il CDC di Atlanta.

I pazienti Hbs-Ag positivi sono dializzati in un locale "contumaciale"; il locale è attrezzato con spogliatoio, disbrigo settico e servizi igienici separati.

Il servizio viene svolto tutti i giorni (dal lunedì al sabato) ed è articolato su due turni giornalieri. In caso di urgenza è prevista la reperibilità medica ed infermieristica per sedute fuori turno. Le apparecchiature utilizzate sono conformi alla normativa vigente (delibera regione Campania N. 7301, marcatura CE, norme CEI)



L'accesso ai servizi ambulatoriali prevede la procedura semplificata per i nuovi utenti/clienti per venire incontro alle esigenze dei pazienti, con cortesia e disponibilità sin dal primo approccio. La Direzione Sanitaria ha istituito il punto del paziente che consente la raccolta di segnalazioni (suggerimenti e/o reclami) sulla qualità del servizio erogato attraverso la compilazione del mosulo di "soddisfazione cliente", coerentemente con la Politica per la Qualità definita e documentata, unitamente agli obiettivi aziendali perseguiti dal Centro stesso. L'accesso ai servizi ambulatoriali prevede la procedura semplificata per i nuovi utenti/clienti per venire incontro alle esigenze dei pazienti, con cortesia e disponibilità sin dal primo approccio.

L'ammissione al trattamento dialitico, decisa dallo specialista, **non prevede tempi d'attesa**.

Il personale medico e paramedico raccoglie Utente/Cliente, eventuali richieste relative alla frequenza nel Centro e provvede a fornire le principali informazioni sulla Struttura e la dislocazione dei servizi. Inoltre, offre la piena disponibilità all'accompagnamento dei soggetti particolarmente bisognosi all'interno dei locali. Quando le indicazioni orientano per l'emodialisi (**HD**), in condizioni di non urgenza, si esegue un intervento chirurgico di **Fistola Artero - Venosa** almeno 20-30 giorni prima dell'inizio del trattamento dialitico onde permettere un'adeguata maturazione ed utilizzazione della fistola stessa. Qualora fossero, viceversa, complicazioni improvvise della malattia renale (**edema polmonare - iperpotassiemia - scompenso metabolico acuto**) a determinare l'urgenza del trattamento emodialitico, il paziente sarà sottoposto ad intervento di **cateterismo venoso centrale e dialisi immediata**.

impegno
continuo verso
l'innovazione
e l'efficienza



ORARI DI APERTURA

LUNEDÌ – SABATO 07:00 - 19:00

È inoltre assicurato un servizio di reperibilità notturna e festiva 24 ore su 24.

ORARIO SEDUTE

I TURNO 07:30 - 11:30

II TURNO 13:30 - 17:30

III TURNO* 19:30 - 23:30

*Il terzo turno di effettua esclusivamente del periodo estivo (giugno-settembre) per i pazienti in transito turistico.

RITIRO DOCUMENTAZIONE SANITARIA

LUNEDÌ - VENERDÌ 09:00 - 12:00

La data di ritiro è indicata al paziente, il tempo massimo di attesa è di 72 ore

AMBULATORIO NEFROLOGIA

MERCOLEDÌ 11:30

previa prenotazione

INFORMAZIONI E PRENOTAZIONI

Tel.: 0974.853107 / 08

Fax: 0974.853108

E-mail: emodialisi@icmspa.it

3

dialogando con i
nostri pazienti

qualità, umanizzazione e tutela

sezione terza



Standard di qualità

CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ ISO 9001-2015

La Clinica ha intrapreso un percorso articolato e complesso per la certificazione di qualità ISO-9001-2015. La certificazione è lo strumento più idoneo per migliorare il sistema produttivo e costruire la più solida piattaforma sulla quale costruire la total quality. La certificazione serve a verificare che i prodotti e i servizi, nel nostro caso i servizi, siano realizzati e forniti secondo standard predefiniti a livello internazionale, seguendo un percorso strettamente tecnico per ottenere la qualità totale. Pertanto, la ISO-9001-2015 non porta solo al miglioramento continuo dei prodotti e processi ma anche dell'Organizzazione Aziendale, il tutto finalizzato alla soddisfazione dell'Utente.

La Qualità è concepita come pianificazione della gestione aziendale, con lo scopo di:

- migliorare i servizi erogati,
- soddisfare pienamente le esigenze dell'utente
- valorizzare le risorse interne alla struttura sanitaria.

I NOSTRI IMPEGNI

La nostra Carta dei Servizi vuole essere 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 che riteniamo prioritari e l'impegno a rispettare e migliorare gli standard adottati.

RISPETTO DEL TEMPO DEL NOSTRO UTENTE

OBIETTIVO	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
RISPETTO DEI TEMPI	N° giorni che mediamente intercorrono tra prenotazione e prestazione	1-2 giorni a seconda del carattere d'urgenza



Soddisfazione dei pazienti

TUTELA E PARTECIPAZIONE

Il rispetto degli standard di qualità viene garantito dalle Direzioni sia attraverso il monitoraggio diretto dei fattori strutturali, assistenziali e di servizio, sia mediante l'analisi mensile delle valutazioni fornite dagli utenti della struttura.

INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI

La fattiva partecipazione degli utenti all'evoluzione della qualità è stimolata e facilitata dalla predisposizione di un questionario sulla soddisfazione, che consente di esprimere il livello di gradimento e di segnalare i possibili miglioramenti. Il questionario viene consegnato all'utente durante la permanenza in clinica ed egli potrà riconsegnarlo in modo anonimo al momento della dimissione. La Direzione Sanitaria provvede a dare risposta immediata alle segnalazioni di rapida risoluzione; negli altri casi avvia un'indagine con i responsabili delle Unità operative e/o Servizi interessati e fornisce una risposta comunque entro tre giorni. In questi ultimi casi viene informata anche la Direzione Generale.

È POSSIBILE REPERIRE IL QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PRESSO:

- CUA
- Servizio Dialisi
- Ufficio URP

Meccanismi di tutela e privacy

TUTELA DELLA SICUREZZA E DELLA SALUTE DEI LAVORATORI E DEGLI UTENTI

La clinica garantisce, in conformità al D.Lgs 81/08 e successive modifiche ed integrazioni, la tutela della sicurezza e salute dei lavoratori, dei pazienti, e dei visitatori attraverso l'elaborazione di un documento di valutazione dei rischi.

TUTELA DELL'AMBIENTE

La clinica riserva particolare attenzione alla tutela della salute pubblica e dell'ambiente in conformità alle norme europee, in merito al riciclo e allo smaltimento dei rifiuti.

TUTELA DELLA PRIVACY

A tutela del corretto trattamento dei dati personali, e in applicazione del Regolamento (UE) 679/2016 (in seguito, "GDPR") e del D.lgs. n. 196/2003 ("Codice privacy"), come novellato dal D.lgs. 101/2018, (complessivamente, "Normativa vigente applicabile in materia di protezione dei dati") non vengono fornite telefonicamente informazioni cliniche sui degenti. Per il medesimo motivo per garantire la sicurezza e la riservatezza delle informazioni sanitarie, copia della documentazione sanitaria viene rilasciata personalmente all'utente (o ad un referente delegato).

PRIVACY

In adempimento alla Normativa vigente applicabile in materia di protezione dei dati, all'ingresso in Struttura viene data visione all'Interessato dell'Informativa per gli utenti dei servizi sanitari e viene richiesto il consenso al trattamento dei dati, secondo quanto disposto ai sensi e per gli effetti degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 679/2016.

L' informativa per gli utenti dei servizi sanitari inerente il trattamento dei dati personali (laddove per trattamento deve intendersi qualunque operazione o complesso di operazioni effettuati sui dati personali, dalla raccolta alla registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione,



comunicazione, diffusione, cancellazione ecc.) è ordinariamente fornita all'Interessato prima dell'inizio del trattamento, ma può intervenire anche successivamente alla prestazione o essere fornita ad altro soggetto legittimato nel caso di: emergenza sanitaria o di igiene pubblica; impossibilità fisica; incapacità di agire; incapacità di intendere o di volere; prestazione medica che può essere pregiudicata in termini di tempestività o efficacia; rischio grave, imminente ed irreparabile per la salute o l'incolumità fisica dell'interessato.

Il Titolare del trattamento dei dati personali è la Clinica, nella persona del suo Legale Rappresentante. La Clinica ha nominato un Responsabile per la protezione dei dati personali, anche detto Data Protection Officer ("DPO"), che può essere contattato ai recapiti indicati nell'Informativa per gli Utenti dei servizi sanitari.

Consenso informato

CONSENSO INFORMATO

Il consenso informato viene richiesto ai pazienti in tutti i casi previsti dalla vigente normativa, come negli atti sanitari invasivi, ad esempio: intervento chirurgico, anestesia, prestazioni diagnostiche contrastografiche, etc.

RIFERIMENTI LEGISLATIVI

- Decreto Legislativo 502/92, come modificato dal DL 517/93, in particolare l'art. 14, in materia di diritti dei cittadini, integrati dal D.Lgs. 229/99 Riforma ter recante: "Norme per la razionalizzazione del Servizio sanitario nazionale".
- Direttiva Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".
- DPCM 11/10/1994 "Principio per l'istituzione e il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico" in GU n. 261 dell'8/11/1994.
- DPCM 19/05/1995 "Schema di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari".
- Linee Guida n. 2/95 "Attuazione della Carta dei servizi sanitari nel Servizio Sanitario Nazionale".
- Decreto 15/02/96 del Ministero della Sanità "Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie".
- L. n° 675 del 31/12/1996 "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali".
- D.P.R. 14/01/97 " Approvazione dell'atto di indirizzo e coordinamento alle regioni e province autonome di Trento e Bolzano, in materia di requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi minimi per l'esercizio delle attività sanitarie da parte delle strutture pubbliche e private".
- Legge Regionale 30 luglio 1999 n. 20 "Norme in materia di autorizzazione, vigilanza e accreditamento per i presidi sanitari e socio-sanitari, pubblici e privati. Recepimento



del D.P.R. 14/01/97.

- DGRC n° 7301/01 Definizione dei requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi minimi per l'esercizio delle attività sanitarie delle strutture pubbliche e private della Regione Campania”
- Regolamento n°1 del 2007 come aggiornato dal DCA 51 del luglio 2019.
- Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali), come novellato dal Decreto Legislativo n. 101 del 10 agosto 2018
- 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 (anche detto, “GDPR”).

Comunicazione e gestione dell'evento avverso. Rischio clinico, reclami e rimborsi.

RISCHIO CLINICO

In ottemperanza agli obblighi di pubblicità fissati dalla Legge n.24 del 8/03/2017 (Legge Gelli-Bianco), il presidio sanitario pubblica sul sito web il **report di risk management*** in cui vengono riportate le informazioni relative alla gestione del rischio clinico ovvero il processo mediante il quale si misura o si stima il rischio e successivamente si sviluppano delle strategie e delle procedure per governarlo.

È riconosciuto che la promozione della sicurezza dei pazienti si fonda su un approccio sistemico, che comprende lo studio degli eventi avversi, dei near miss e degli eventi sentinella per arrivare all'identificazione ed al controllo delle circostanze e dei fattori che possono facilitare o determinare un danno per il paziente e, quindi, per la progettazione di processi assistenziali appropriati, efficaci ed efficienti.

**tutte le procedure adottate presso la nostra struttura rientrano nelle good clinical practise in termini di prevenzione degli eventi avversi e degli eventi sentinella.*

RECLAMI E RIMBORSI*

Strumenti a disposizione del paziente per la verifica della qualità delle prestazioni della clinica

- Questionari di gradimento da compilare in forma anonima.
- Dialogando con l'ufficio URP* presso la direzione sanitaria con la possibilità di presentare reclami e/o segnalazioni.

**L'Ufficio URP ha lo scopo di tutelare l'utente da atti o comportamenti con i quali si limita la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale.*

I **reclami**, saranno gestiti nell'immediato, entro e non oltre i 7 giorni lavorativi come previsto da procedura.

Presentare richiesta di rimborso

- L'azienda effettua i rimborsi per prestazioni di diagnostica o ambulatoriali non eseguite per accadimenti esterni alla volontà dell'azienda. Viene emessa infatti una nota di credito per il paziente che, dopo relativo pagamento, non ha potuto effettuare l'esame.

Pratiche di risarcimento

- Le pratiche di risarcimento vengono trasmesse ad un ufficio legale esterno alla struttura che si occupa dell'istruttoria.



Umanizzazione

Umanizzazione significa porre al centro la persona umana; al centro dei percorsi sanitari e socio-assistenziali in una visione olistica, ovvero considerare la totalità inscindibile delle componenti fisica, mentale, emotiva e spirituale.

L'incontro con il paziente richiede una preparazione professionale ma al contempo umana e umanizzante del percorso terapeutico. A tal proposito la letteratura evidenzia come ci si debba muovere su due assi, da un lato una buona assistenza medico infermieristica e dall'altra si debba sviluppare e stimolare una relazione con il paziente. Non si può prescindere dalla persona malata, dal rapporto tra persone, dalla dignità delle cure se parliamo di Umanizzazione.

Per proseguire nel percorso di umanizzazione delle cure, bisogna svolgere una compiuta analisi dei reali bisogni delle persone, dei contesti, delle relazioni tra persone e ambienti, dei processi cognitivi ed emotivi individuali e di gruppo, in modo da individuare i bisogni latenti e di contestualizzare le richieste esplicite.

A tal proposito Casa di Cura nell'ambito del Percorso di umanizzazione dell'assistenza:

- Prende in carico il cittadino utente nel percorso di cura;
- Favorisce la relazione tra professionisti sanitari e pazienti e familiari;
- Presta attenzione al comfort degli ambienti e ai processi organizzativi vicini alle esigenze dei cittadini utenti;
- Assicura la trasparenza e l'accessibilità delle informazioni nonché la partecipazione civica quale contributo al buon andamento della qualità dei servizi e dei processi organizzativi;
- Valuta il grado di soddisfazione dei cittadini utenti e ne trae spunti per il continuo miglioramento;
- Prevede un colloquio medico/paziente che consideri oltre agli aspetti strettamente legati alla patologia anche i sentimenti del paziente, il senso di estraneità e il disagio successivo al ricovero, le sue idee, le sue interpretazioni



- e aspettative;
- Garantisce la presenza di uno psicologo come supporto per il paziente e i familiari;
 - Assicura la presenza di un interprete in caso di cittadini stranieri;
 - Permette al paziente di poter scegliere la tipologia di menù in base alle proprie esigenze etico-religiose.

UMANIZZAZIONE E COMUNICAZIONE

La Direttiva dell'Unione Europea 97/17 "Il sistema-qualità nell'assistenza sanitaria europea" indica la comunicazione efficace come "la chiave per attuare con successo i cambiamenti", a condizione che il paziente sia al centro del processo comunicativo e che le informazioni siano date in maniera semplice e chiara in modo che siano comprese da tutti. La clinica comunica attraverso diversi canali: dai più classici come brochure e depliant informativi e anche attraverso i canali digitali come il sito web e i differenti social network.

Il **sito web** rappresenta uno strumento di comunicazione interattivo che fornisce informazioni sulle attività e le prestazioni offerte.

Il sito fornisce:

- un profilo della clinica
- informazioni sui servizi e sulle attività medico-sanitarie
- la possibilità di effettuare prenotazioni di visite ed esami.

Umanizzazione attraverso i social network

Utilizzando i social network consente alle persone di esprimere opinioni e chiedere informazioni utilizzando i loro mobile e mezzi di comunicazione già interiorizzati dalla maggior parte delle persone. Attraverso i social network informa le persone sugli open day (visite gratuite) a cui possono partecipare, e offre consigli per preservare la buona qualità di vita e un buon stato di salute redatti dai nostri medici.



La struttura ha avuto i bollini rosa assegnati da Onda: Un riconoscimento che la **Fondazione Onda, Osservatorio nazionale sulla salute della donna** e di genere, conferisce agli ospedali che offrono servizi dedicati alla prevenzione, diagnosi e cura delle principali patologie femminili.

Per info: <https://www.bollinirosa.it/>

La clinica è un ospedale di genere ed ha individuato un percorso di umanizzazione per quanto riguarda il travaglio di patto e il patto stesso con l'affiancamento del coniuge durante le fasi salienti del travaglio fatto.



Per i nostri pazienti inoltre, la struttura ha messo a disposizione delle camere con doppio letto per i pazienti diversamente abili per garantire la permanenza di un accompagnatore durante la degenza

Partecipazione a progetti di ricerca

PARTECIPAZIONE A RICERCHE CLINICHE

La clinica fa parte del Network del Progetto Platone finalizzato alla raccolta di campioni biologici e informazioni inerenti a dati clinici, ad abitudini e all'ambiente di vita di ciascun paziente affinché possano diventare un tesoro per la ricerca scientifica. Una quantità di informazioni così grande, così complessa, deve essere analizzata con tecnologie avanzate, chiamate Big Data.

Al centro della medicina non ci sarà più la malattia, ma il malato, anzi la persona, con le sue caratteristiche uniche e con la sua cura fatta su misura.

Tutti i campioni del Progetto PLATONE vengono conservati in azoto liquido a 196 gradi sottozero, una temperatura che assicura l'integrità dei campioni per moltissimi anni, nel Neuromed-Biobanking Centre, la struttura ad alta tecnologia dell'I.R.C.C.S. Neuromed localizzata a Pozzilli.



progetto
platone
dai Big Data alla Salute Personalizzata

Il Responsabile del Centro deve portare a conoscenza di tutto il personale sanitario alle proprie dipendenze (strutturato e non) la procedura adottata dall'Azienda relativamente al lavaggio delle mani, e devono assicurare il regolare rifornimento e l'idoneo immagazzinamento dei prodotti necessari.

MODALITÀ OPERATIVE - LAVAGGIO SOCIALE DELLE MANI

Il lavaggio delle mani rappresenta da solo il mezzo più importante ed efficace per prevenire la trasmissione delle infezioni. Serve ad allontanare fisicamente lo sporco e la maggior parte della flora transitoria della cute.

APPLICABILITÀ

La gestione dell'attività descritta è applicata, quali prassi ordinaria, da tutti gli operatori sanitari a garanzia della igiene personale e dell'assistito per la prevenzione delle infezioni.

QUANDO

Ad inizio e fine turno, prima e dopo l'uso dei servizi igienici, prima e dopo ogni contatto con i pazienti, prima e dopo l'uso dei guanti, prima e dopo la somministrazione di eventuali mezzi di contrasto, dopo essersi soffiati il naso.

COME

- 1) Bagnare ed insaponare le mani con sapone liquido;
- 2) Strofinare accuratamente con particolare attenzione agli spazi ungueali e interdigitali, per 15-30 sec. ;
- 3) Risciacquare abbondantemente con acqua corrente;
- 4) Asciugare bene con salviette monouso, o con carta o con asciugamano monodipendente;
- 5) Utilizzare l'ultima salvietta per chiudere eventualmente il rubinetto.

LAVAGGIO DELLE MANI

- a) Prevenire le infezioni ospedaliere
- b) Distruggere rapidamente tutta la flora occasionale e di ridurre la carica microbica della flora residente.

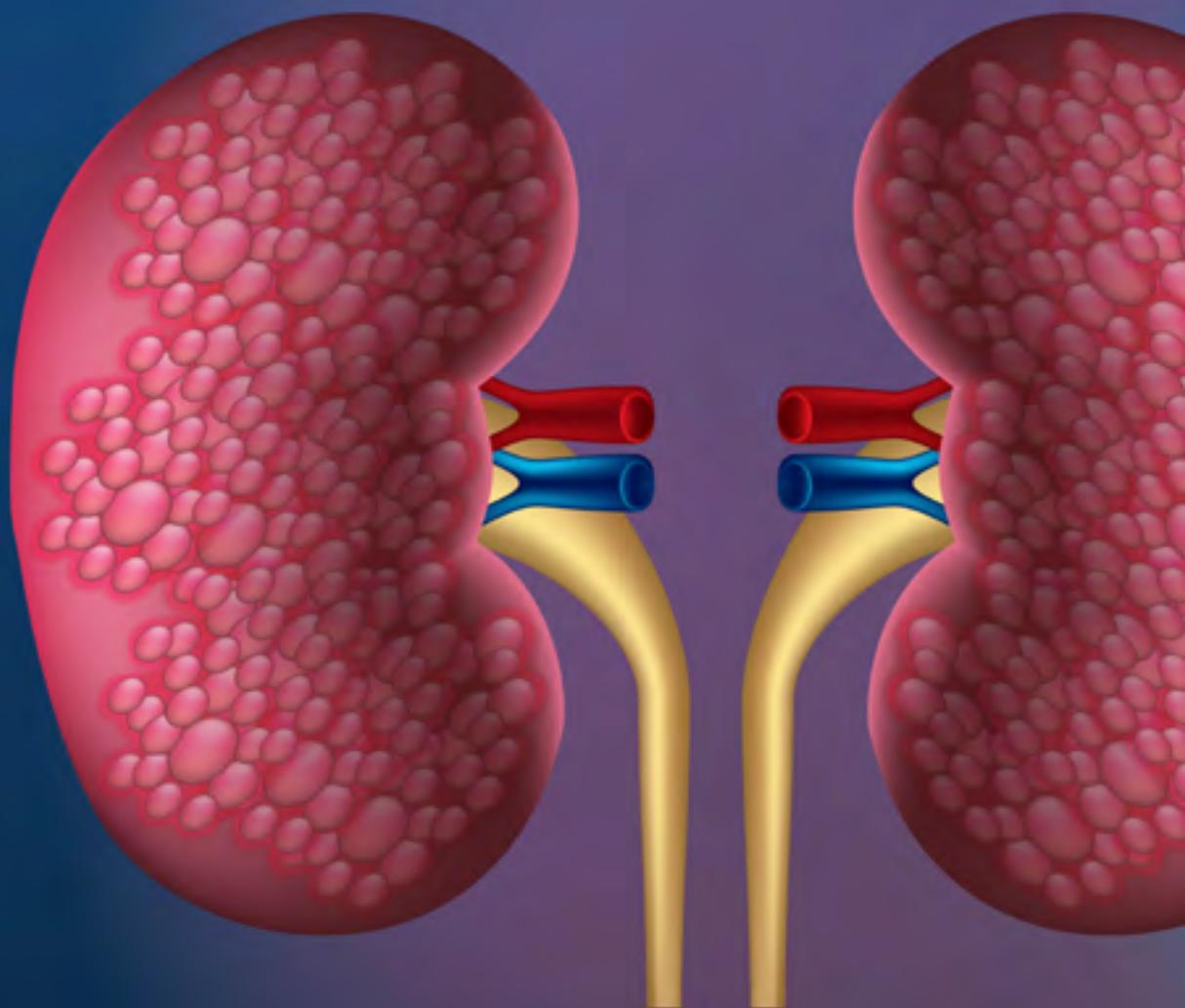
MATERIALE

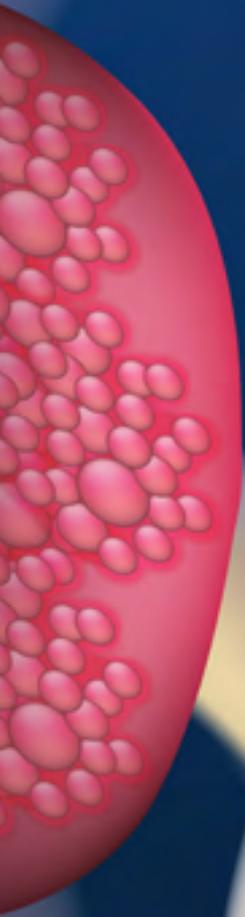
- Detergente antisettico pvp iodio o clorexidina
- Salviette monouso

RACCOMANDAZIONI

Gli erogatori di antisettico devono essere a muro e provvisti di apposita leva per funzionamento a gomito; quando vuoti, se riutilizzabili, devono essere lavati e sterilizzati prima del successivo riempimento. Asciugare le mani tamponandole e non strofinandole. Scegliere prodotti, tra quelli consigliati, in base alla sensibilità individuale.

L'uso delle creme dermo-protettive è consigliato solo fuori dell'orario di servizio perché i contenitori delle stesse potrebbero essere contaminati e, pertanto, aumentare la flora batterica residente delle mani.





CENTRO DI EMODIALISI

Via G.B. Vico - 84043 Agropoli (Sa)
CUP 0974.853107/08 - Fax 0974.853108
emodialisi@icmspa.it

COME RAGGIUNGERCI



In auto (da Napoli)

Prendi A3 in direzione Battipaglia.
Prendi l'uscita Battipaglia da A2/E45

Segui Strada Statale 18 Tirrena Inferiore e SS 18
in direzione di Agropoli e prosegui per Via Gian Battista Vico.

In treno

Fermata stazione Agropoli



ICM - Istituto Clinico Mediterraneo

Via G.B. Vico - 84043 Agropoli (Sa)
Tel. 0974.853116 - Fax 0974.828203
cup@icmspa.it

www.icmspa.it

