



ARCHIMED s.r.l.

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

CARTA DEI SERVIZI

All.01_Carta dei servizi
rev.00 2021

Rev.	Data	N° pag
00	30/04/2019	1 di 10

INDICE:

SEZIONE I	2
PRESENTAZIONE E PRINCIPI FONDAMENTALI	2
<i>Struttura e attività</i>	2
<i>Accreditamento istituzionale</i>	2
<i>Missione e politica</i>	2
<i>Principi e obiettivi fondamentali</i>	3
SEZIONE II.....	4
INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SERVIZI FORNITI.....	4
<i>Orari</i>	5
<i>Ubicazione e contatti</i>	5
<i>Organigramma</i>	6
SEZIONE III	6
STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI.....	6
<i>Verifica della qualità</i>	6
<i>Indicatori e standard di qualità</i>	6
Personalizzazione/Umanizzazione.....	6
Diritto di informazione.....	7
Prestazioni dialitiche	7
Confort utenti.....	7
Accessibilità	7
SEZIONE IV	7
MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA	7
<i>Reclami</i>	7
<i>Indagini di gradimento</i>	8
SEZIONE V.....	8
TUTELA DEGLI UTENTI.....	8
SEZIONE VI	10
SICUREZZA.....	10

REV. N°	DATA	EMISSIONE O MOTIVO REVISIONE	EMESSA DA	FIRMA	APPROVATA DA	FIRMA
	30/04/18	1 ^A EMISSIONE sistema Iso 9001:2015	RQ		Direzione	
	30/04/19	Revisione annuale	RQ		Direzione	
00 aggiornata al	30/04/20	Revisione annuale	RQ		Direzione	
00 aggiornata al	30/04/21	Revisione annuale inserimento Sezione VI	RQ		Direzione	

 ARCHIMED s.r.l.	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ CARTA DEI SERVIZI	All.01_Carta dei servizi		
		rev.00 2021		
		Rev.	Data	N° pag
	00	30/04/2019	2 di 10	

Durante il periodo emergenziale dovuto alla diffusione del virus Covid19, Archimed ha attuato i protocolli necessari alla tutela del paziente e del personale. I protocolli sono agevolmente consultabili sia affissi in ingresso, sia sul sito internet.

I pazienti dovranno attenersi rigorosamente alle indicazioni impartite dal personale della struttura, in caso contrario non potranno accedere ad alcun locale del centro.

SEZIONE I

PRESENTAZIONE E PRINCIPI FONDAMENTALI

Struttura e attività

Il centro Archimed s.r.l. è una struttura privata, accreditata col Servizio Sanitario Nazionale, ed eroga in regime ambulatoriale, per i pazienti affetti da insufficienza renale cronica in fase terminale, trattamenti emodialitici sostitutivi.

Accreditamento istituzionale

Con Decreto Assessoriale n. 1617/2017 del 21 agosto 2017 viene riconfermato al Centro Archimed lo status di soggetto accreditato.

Missione e politica

Scopo principale del centro Archimed è quello di fornire ai propri utenti prestazioni specialistiche di emodialisi con un elevato standard di qualità. Per far ciò si impegna a:

- mantenere e rispettare nel tempo quanto disposto dalla normativa nazionale e regionale in merito all'accreditamento per le strutture sanitarie (**D.Lgs. 502/92 - DECRETO 2 marzo 2016**. Adeguamento della Regione siciliana a quanto previsto dall'Intesa Stato-Regioni n. 259/CSR del 20 dicembre 2012 e dall'Intesa Stato-Regioni del 19 febbraio 2015 rep. n. 32/CSR: elenchi dei requisiti generali organizzativi, strutturali e tecnologici per l'esercizio delle attività sanitarie e per l'accreditamento. Definizione dei tempi per l'adeguamento. Percorso per l'istituzione dell'organismo tecnico accreditante.), nonché ottemperare alle attuali disposizioni vigenti in tema di Sicurezza;

 ARCHIMED s.r.l.	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ CARTA DEI SERVIZI	All.01_Carta dei servizi rev.00 2021		
		Rev.	Data	N° pag
		00	30/04/2019	3 di 10

- mantenere un costante aggiornamento del personale per garantire un alto grado di competenza professionale attraverso un programma di formazione degli operatori, affinché questi acquisiscano metodologie e strumenti indispensabili per il buon esito dei programmi di miglioramento qualitativo;
- promuovere, supportare e verificare i programmi di analisi e monitoraggio del livello di soddisfazione, finalizzati alla attivazione di programmi di miglioramento continuo della qualità;
- rispettare la dignità del paziente favorendo l'umanizzazione dei rapporti, che possano essere improntati alla correttezza, alla gentilezza ed alla propensione all'ascolto ed al dialogo;
- garantire la maggiore ospitalità ed il miglior servizio;
- migliorare le tecniche in riferimento alla specifica realtà sanitaria coerentemente ai progressi scientifici.

Principi e obiettivi fondamentali

Coerentemente agli impegni presi, il centro Archimed s.r.l. si prefigge di realizzare i propri servizi con:

PROFESSIONALITÀ

mantenendo un comportamento ispirato alla massima professionalità e alla più profonda umanità nel rispetto della dignità della persona.

EFFICIENZA

garantendo la regolarità, la continuità e la puntualità delle prestazioni.

EFFICACIA

assicurando l'efficacia delle prestazioni grazie alla collaborazione di ottimi specialisti, all'utilizzo di validi strumenti ed alla formazione professionale del personale tecnico.

DIRITTO DI SCELTA

rispettando il diritto di scelta degli utenti nei confronti della struttura e/o degli operatori, secondo quanto disposto dalla normativa vigente.

RISERVATEZZA

attuando tutte le misure tecniche ed organizzative, in conformità a quanto disciplinato dal Reg. Ue 2016/679 GDPR e dal D.Lgs. 196/03 novellato con il D.Lgs. 101/18, a tutela della privacy (protezione dei dati personali) in particolar modo dei pazienti, ma anche degli altri "interessati".

SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

migliorando la qualità dei servizi erogati alla luce della valutazione dei risultati raggiunti.

PARTECIPAZIONE

 ARCHIMED s.r.l.	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ CARTA DEI SERVIZI	All.01_Carta dei servizi rev.00 2021		
		Rev.	Data	N° pag
		00	30/04/2019	4 di 10

offrendo agli utenti la possibilità di esprimere un giudizio sui servizi ricevuti o di avanzare proposte o, ancora, di inoltrare reclami, il tutto attraverso la compilazione di appositi questionari.

SEZIONE II

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SERVIZI FORNITI

Servizi forniti

Il centro Archimed fornisce le seguenti prestazioni specialistiche:

- Emodialisi AFB
- Emodialisi in Acetato o in Bicarbonato
- Emodiafiltrazione
- Dialisi High Flux
- Anamnesi e Valutazione Complessiva
- Stesura del Piano di Emodialisi
- Emogasanalisi Arteriosa Sistemica
- Visita Nefrologica
- Esami di chimica clinica

Al di fuori della normale seduta di dialisi, viene garantita 24 ore su 24 non solo la reperibilità del Medico Nefrologo per tutte le necessità cliniche dei pazienti afferenti al Centro, ma anche, al bisogno, la possibilità di ricevere la prestazione emodialitica.

Modalità di accesso

L'utente, previa telefonata o presentazione presso il centro, può concordare una data per prenotare una visita ambulatoriale con uno dei medici nefrologi del centro.

Il Centro ha la capacità di effettuare una nuova prestazione dialitica con immediatezza e, comunque, entro un tempo massimo di 24 ore, a seconda della situazione critica del paziente. Tutti i trattamenti sono erogati in regime di convenzionamento diretto e non comportano oneri per i pazienti.

Ogni nuovo paziente che si presenta presso il centro ai fini dell'ammissione alla fruizione del trattamento dialitico deve essere preventivamente autorizzato dall'ASP di appartenenza, sulla base di una certificazione rilasciata da un medico specialista nefrologo da essa dipendente o convenzionato che attesti l'insufficienza renale cronica terminale e la necessità del trattamento sostitutivo. In questo processo, il Centro ARCHIMED fornisce un supporto fondamentale al paziente per il completamento dell'iter autorizzativo.

L'utente deve, altresì, fornire:

- copia del documento d'identità
- tessera sanitaria

 ARCHIMED s.r.l.	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ CARTA DEI SERVIZI	All.01_Carta dei servizi rev.00 2021		
		Rev.	Data	N° pag
		00	30/04/2019	5 di 10

- eventuale esenzione per invalidità
- dati anagrafici e recapito telefonico.

Prima di cominciare la terapia dialitica, il paziente viene sottoposto ad una visita di ingresso da parte di un medico del centro, che visiona i markers dell'epatite e dell'HIV (se disponibili altrimenti li richiede al laboratorio interno o convenzionato), predisporre la Cartella Clinica e gli assegna un turno in base alla disponibilità del Centro e alle esigenze dell'Utente (orario, giorni pari o dispari).

In fase di accoglienza, il medico nefrologo, consegnando al paziente la Carta dei Servizi, gli fornisce una serie di informazioni relative alle sedute dialitiche ed indicazioni alimentari e comportamentali, per facilitare l'inizio del trattamento dialitico e/o l'adattamento alle modalità operative che caratterizzano il Centro.

Chiarite modalità e frequenze che caratterizzano la terapia dialitica, il medico nefrologo sottopone all'attenzione dell'Utente:

- un **Consenso Informato** per l'erogazione del trattamento dialitico.
- un **Consenso al trattamento dei dati personali** ai sensi del Reg. Ue 2016/679;
- una **Dichiarazione di consenso informato** ai sensi del D.Lgs. 196/03 ai fini del *trattamento dei dati personali* (Consenso informato *CRT Sicilia*):
- un **Consenso Informato** per l'esecuzione esami di laboratorio in esterno;
- all'occorrenza una **Dichiarazione di rifiuto di trapianto di rene**.

Al momento della disponibilità del posto nel turno desiderato, l'utente viene contattato per iniziare il trattamento dialitico.

Orari

Il centro Archimed s.r.l. è aperto:

Giorno	Turno	dalle ore	alle ore
Tutti i giorni (lunedì ÷ sabato)	diurno	06:30	19:00
Domenica	al bisogno	6:30	12:30

Ubicazione e contatti

Il centro Archimed s.r.l. ha sede a Carini (PA) in SS 113 Km 282,400 e può essere contattato tramite:

- tel. 091 8675058
- fax 091-8674113
- info@archimednet.it – archimednet@virgilio.it

 ARCHIMED s.r.l.	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ CARTA DEI SERVIZI	All.01_Carta dei servizi rev.00 2021		
		Rev.	Data	N° pag
		00	30/04/2019	6 di 10

Organigramma

Nell'esercizio delle sue attività il centro Archimed s.r.l. si avvale di personale medico, parasanitario ed amministrativo altamente specializzato, come da organigramma che viene costantemente aggiornato visionabile in struttura.

La **Direzione sanitaria** è affidata al dott. Ignazio Cutaja, che sovrintende a tutte le attività sanitarie del Centro ed è responsabile dell'organizzazione.

Il **personale medico e parasanitario** è costituito da operatori altamente specializzati.

L'**Amministrazione** si occupa della gestione economica, giuridica e tecnica del centro. Si interessa anche del Sistema di Qualità e dei rapporti coi pazienti. Le strutture preposte alla gestione amministrativa sono: l'ufficio dell'Amministratore unico, l'Ufficio Assicurazione Qualità/Privacy e l'accettazione.

SEZIONE III

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

Verifica della qualità

Il centro Archimed s.r.l. è certificato conformemente ai requisiti standard previsti dalla norma **UNI EN ISO 9001:2015**. Il centro è, pertanto, sottoposto a continue verifiche non solo da parte del personale medico e parasanitario, ma anche e soprattutto, da parte degli organismi qualificati nel settore. Tali rilevazioni consentono di migliorare le prestazioni e contribuiscono ad eliminare eventuali fattori di non conformità di servizio e/o deficienze a livello organizzativo.

A ciò si aggiungono le verifiche dei pazienti, i quali attraverso reclami o appositi questionari possono esprimere le loro osservazioni o il loro gradimento in ordine all'erogazione dei servizi e alla funzionalità organizzativa.

Impegno del centro Archimed s.r.l. è, quindi, 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 di gestione della Cartella Clinica.

Indicatori e standard di qualità

Gli indicatori e gli standard definiti in questa sezione costituiscono un punto di riferimento per gli utenti della Archimed s.r.l. e devono essere intesi come una dichiarazione del livello di qualità del servizio offerto e dell'impegno al continuo miglioramento.

Personalizzazione/Umanizzazione

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard di qualità
identificazione degli operatori	tutto il personale a diretto contatto con gli utenti indossa camici con l'identificazione	numero di dipendenti che indossano i camici identificativi/numero totale personale = 100%

 ARCHIMED s.r.l.	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ CARTA DEI SERVIZI	All.01_Carta dei servizi rev.00 2021		
		Rev.	Data	N° pag
		00	30/04/2019	7 di 10

Diritto di informazione

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Soddisfazione utenza	predisposizione di strumenti per la rilevazione della soddisfazione dei clienti	presso l'accettazione sono sempre disponibili i questionari per la rilevazione del grado di soddisfazione
Informazione ai pazienti	Colloquio col paziente circa i rischi associati alla patologia	Acquisizione del consenso informato

Prestazioni dialitiche

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Monitoraggio terapia	Presenza medico specialista	In sala dialisi è sempre presente uno staff di medici che verificano l'andamento delle terapie dialitiche

Confort utenti

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Pulizia degli ambienti	Pulizia sale dialisi, sale d'attesa, servizi igienici, corridoi e uffici	Almeno 3 pulizie al giorno
Intrattenimento	Disponibilità di televisori in sala dialisi	Televisori disposti nei locali

Accessibilità

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Tempi di accesso	Possibilità di inserimento al trattamento in tempi brevi	Inserimento immediato (1 giorno)

SEZIONE IV

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

Reclami

Tutti gli utenti possono presentare osservazioni, segnalazioni, proposte o reclami contro gli atti o i comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale. Gli utenti possono esercitare il proprio diritto mediante:

- compilazione dei facsimili presenti in accettazione e nei locali di attesa della struttura;
- lettera in carta semplice, indirizzata alla Direzione;
- segnalazione telefonica o via fax al numero 091-8674113 al Responsabile Qualità.

Presso l'accettazione della struttura sono situate delle cassette adibite alla raccolta delle segnalazioni suddette, che verranno inoltrate alla Direzione e, per quanto di competenza, all'Ufficio Qualità, il quale provvederà ad inviare all'utente, entro il termine di 15 giorni, una risposta: essa sarà conclusiva, se si tratta di problematiche di veloce risoluzione, interlocutoria, in attesa di ulteriori verifiche e/o informazioni, per situazioni che richiedano una maggiore attenzione. Al termine degli opportuni accertamenti, verrà inviata all'utente una risposta adeguatamente motivata.

 ARCHIMED s.r.l.	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ CARTA DEI SERVIZI	All.01_Carta dei servizi		
		rev.00 2021		
		Rev.	Data	N° pag
	00	30/04/2019	8 di 10	

Indagini di gradimento

Al fine di migliorare la qualità e l'efficienza dei servizi offerti, la Archimed s.r.l. mette a disposizione degli utenti appositi questionari indirizzati a rilevare il grado del loro soddisfacimento relativamente a:

- assistenza medici;
- accoglienza ricevuta;
- completezza e chiarezza delle informazioni ricevute;
- pulizia dei locali;
- ambiente e confort;
- relazioni con il personale.

Il questionario compilato (anche in forma anonima) viene restituito al personale dell'accettazione o messo nelle apposite cassette situate nelle sale d'attesa. Il centro Archimed s.r.l. analizzerà le risposte dei questionari per le successive considerazioni.

SEZIONE V

TUTELA DEGLI UTENTI

TUTELA DELLA RISERVATEZZA E TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Archimed srl, titolare del trattamento, ha adeguato il proprio sistema gestionale e le proprie strutture alla norme contenute nel Reg. UE 2016/679 "Regolamento generale sulla protezione dei dati" – GDPR ed al "Codice Privacy" D.Lgs. 196/03, così come modificato dal D.Lgs. 101/18. Questa normativa si propone di tutelare il diritto alla riservatezza dei dati personali, per evitare che un loro uso scorretto possa danneggiare o ledere i diritti, le libertà fondamentali e la dignità delle persone interessate.

La tutela della riservatezza dei dati dell'utente - in particolare, di alcune "categorie particolari di dati personali" (per es. dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale) - rappresenta per Archimed srl, un mezzo per offrire una reale tutela della dignità della persona ed un servizio di maggior qualità per gli utenti, per i loro familiari e per tutti gli operatori.

I Vs. dati personali e/o sensibili saranno raccolti e trattati, al fine di:

- erogare la prestazione sanitaria
- accertare e certificare lo stato di salute
- espletare gli adempimenti amministrativo-contabili;
- effettuare indagini sul gradimento dei servizi e delle prestazioni.

In assenza dei dati Archimed srl potrebbe non essere in grado di effettuare le prestazioni richieste. All'interno di Archimed srl, i dati raccolti sono utilizzati, con modalità manuali e informatiche, e custoditi in modo corretto, tutelando la riservatezza ed i diritti, nel rispetto del segreto professionale e in forma anonima per la ricerca

 ARCHIMED s.r.l.	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ CARTA DEI SERVIZI	All.01_Carta dei servizi rev.00 2021		
		Rev.	Data	N° pag
		00	30/04/2019	9 di 10

scientifico-statistica. La comunicazione di dati ad altri soggetti pubblici ed ai privati è effettuata in esecuzione degli obblighi di legge.

DIRITTI

Gli interessati potranno esercitare i diritti nei confronti del Titolare del trattamento, Archimed srl, tramite e-mail: archimednet@virgilio.it, (diritto di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento, diritto alla portabilità dei dati, diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati) specificamente previsti dal Capo III del Regolamento Europeo 2016/679.

DIVIETI

A tutela della Vs. riservatezza degli interessati:

- non potranno essere fornite telefonicamente informazioni cliniche sul Vs. stato di salute e sull'esito degli esami. Gli interessati sono cortesemente pregati di non insistere con il personale in accettazione.
- non è possibile scattare fotografie/effettuare riprese video-audio all'interno della struttura;

si rimarca il divieto di divulgare le informazioni di cui si venga a conoscenza, anche occasionalmente o accidentalmente durante la permanenza nella struttura.

DIRITTI DEL PAZIENTE

Il Paziente ha diritto:

- a ricevere un trattamento adeguato alle proprie necessità cliniche per raggiungere il miglior stato di benessere compatibile con la sua situazione;
- a ricevere tutta l'assistenza Medica ed Infermieristica prevista dalle norme per l'Accreditamento;
- di essere trattato in una Struttura Sanitaria che risponda alle norme per l'Accreditamento in ordine all'adeguatezza tecnologica delle attrezzature, professionale del Personale Sanitario ed alberghiera. Per i Pazienti ad alto rischio di complicanze devono essere presenti i Servizi indispensabili per attuare procedure di urgenza ed emergenza.
- ad essere informato su qualunque aspetto della propria malattia e su ogni provvedimento diagnostico e terapeutico che venga ritenuto necessario dal Medico.
- al rispetto della propria personalità e del proprio pudore, in qualsiasi momento, e all'osservanza delle norme igieniche e di profilassi per la prevenzione delle malattie infettive e contagiose.
- all'inserimento sociale, scolastico e lavorativo e, pertanto, i tempi e le modalità della terapia dialitica dovranno tener conto di queste esigenze, compatibilmente con le possibilità organizzative e logistiche del Centro.

 ARCHIMED s.r.l.	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ CARTA DEI SERVIZI	All.01_Carta dei servizi		
		rev.00 2021		
		Rev.	Data	N° pag
	00	30/04/2019	10 di 10	

- di chiedere il cambiamento del turno di dialisi, che gli verrà concesso appena si renderanno posti liberi e nel rispetto della priorità cronologica delle richieste, compatibilmente con le possibilità organizzative del Centro;
- di manifestare, direttamente o tramite i propri Rappresentanti, eventuali disfunzioni e/o carenze del Centro. Gli eventuali rilievi dovranno essere in primo luogo esplicitati al personale Medico ed Infermieristico.

DOVERI DEL PAZIENTE

Il Paziente ha il dovere:

- di collaborare con il Personale Sanitario alla ottimizzazione del servizio e di seguire il programma dialitico, dietetico e terapeutico prescritto dal Medico;
- di rispettare il lavoro e la professionalità degli Operatori Sanitari;
- di rispettare le norme di pulizia e di igiene personale, le norme di civile convivenza con gli altri pazienti e le norme generali di attenzione e cura per l'ambiente e la struttura di cui usufruisce;
- di rispettare gli orari del Centro di Dialisi ed i turni assegnati;
- di informare il Medico del Centro Dialisi di ogni altra terapia altrove praticata, prescritta o auto prescritta;
- di collaborare con il Medico alla gestione del proprio stato di salute: è tenuto a chiedere informazioni sulle sue condizioni cliniche e ad informare il Medico di ogni sintomatologia emergente allo scopo di ottenere l'assistenza necessaria;
- di adeguarsi alla normativa vigente in ordine alla prescrizione dei farmaci e degli esami laboratoristico-strumentali;
- di rispettare la riservatezza degli altri utenti/pazienti del Centro, in particolare si ricorda il divieto di scattare foto all'interno de centro e di divulgare informazioni personali sugli altri pazienti.

SEZIONE VI

SICUREZZA

Archimed persegue l'obiettivo di assicurare condizioni di sicurezza e salute sul luogo di lavoro conformi alle prescrizioni del D.Lgs. N° 81 del 2008 "Attuazione dell'articolo 1 della Legge 3 Agosto 2007 n. 123 in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro", impegnandosi ad adeguare la struttura aziendale alle suddette Norme. Il servizio è diretto dal RSPP.

L'edificio che ospita il centro, le infrastrutture ed i servizi sono stati realizzati nel pieno rispetto della legislazione più recente relativa alla sicurezza, con particolare riguardo alle disposizioni del D.Lgs. 81/08; il Personale di Archimed è stato istruito sulle norme di sicurezza mediante corsi di formazione ed addestramento, tenuti da istruttori qualificati.