

# CARTA DEI SERVIZI 2023

## SEZIONE I

### PRESENTAZIONE E PRINCIPI FONDAMENTALI

#### Struttura e attività

La Artificial Kidney Center s.r.l. è una struttura privata accreditata con il SSR, che eroga in regime ambulatoriale prestazioni di dialisi , per pazienti affetti da insufficienza renale cronica in fase terminale e trattamenti emodialitici sostitutivi.

Il Centro è autorizzato con provvedimento ASP6 PA n. 730 del 21/03/2017 e accreditata con il SSR D.D.N. n. 1649 del 13/06/2019 - Cod. Regionale Struttura 446800

#### Missione e politica

Mission del Centro Artificial Kidney Center s.r.l. è quella di fornire ai propri utenti pazienti prestazioni specialistiche ambulatoriali di emodialisi con un elevato standard di sicurezza e qualità. Si impegna a:

- Assicurare e rispettare la normativa nazionale e regionale cogente in tema di autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie (**D.A. n. 890 17/06/2002 - D.A. 436 del 17/05/2021**, ) nonché ottemperare disposizioni in tema di Sicurezza sui luoghi di lavoro ( D.Lgs. 81/2008)
- Assicurare il rispetto della dignità del paziente favorendo l'umanizzazione delle cure rapporti, che possano essere improntati alla correttezza, alla gentilezza ed alla propensione all'ascolto ed al dialogo, e la riservatezza.
- Assicurare l'impiego di tecnologie all'avanguardia per le prestazioni di dialisi
- Assicurare una formazione continua del personale mediante corsi di aggiornamento professionali
- Assicurare un monitoraggio del livello di soddisfazione dei pazienti , finalizzati alla attivazione di programmi di miglioramento continuo della qualità;
- Assicurare la maggiore ospitalità ed il miglior servizio.

#### Principi e obiettivi fondamentali

Coerentemente gli impegni presi, il Centro Artificial Kidney Center s.r.l. si prefigge di realizzare i propri servizi con:

### **PROFESSIONALITÀ**

garantendo la massima professionalità del proprio Personale nell'erogazioni delle prestazioni ambulatoriali di dialisi

### **EFFICIENZA**

garantendo la regolarità, la continuità e la puntualità le prestazioni ambulatoriali di dialisi

### **EFFICACIA**

garantendo l'efficacia delle prestazioni ambulatoriali di dialisi

### **DIRITTO DI SCELTA**

garantendo il diritto di scelta degli utenti pazienti verso il Centro e/o degli operatori, secondo quanto indicato dalla normativa vigente

### **RISERVATEZZA**

garantendo il rispetto della normativa sulla privacy e il corretto trattamento dei dati personali dei pazienti in ottemperanza a quanto previsto dal Regolamento (UE) n. 2016/679 - GDPR.

### **SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI**

garantendo il miglioramento continuo della qualità delle prestazioni alla luce della valutazione dei risultati via raggiunti

### **PARTECIPAZIONE**

garantendo agli utenti la possibilità di esprimere un giudizio sulle prestazioni erogate e i servizi resi, attraverso la possibilità di avanzare proposte o, ancora, di inoltrare reclami, il tutto attraverso la compilazione di appositi questionari.

## SEZIONE II

### INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E I SERVIZI FORNITI

#### Servizi forniti

Il Centro fornisce le seguenti prestazioni specialistiche:

- Emodialisi AFB
- Emodialisi in Bicarbonato con membrane bio compatibili ad alto flusso HF e basso flusso
- Emodiafiltrazione on line
- Emofiltrazione on-line ad alta efficienza
- Visita Nefrologica
- Stesura del Piano di Emodialisi
- Emogasanalisi Arteriosa Sistemica
- Bioimpedenzometria
- Elettrocardiografia
- Ecografia internistica
- Ecocolor doppler della FAV
- Ambulatorio nefrologico gratuito

Il Centro garantisce 24 ore su 24 la reperibilità telefonica del Medico per tutte le necessità cliniche dei propri pazienti, al di fuori della normale seduta di dialisi.

#### Modalità di accesso

L'utente, previa telefonata o presentazione presso il Centro, può concordare una data per accedere ad una visita ambulatoriale con il medico nefrologo.

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 accreditamento con il SSR 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 AKC fornisce un supporto fondamentale al paziente per il completamento dell'iter autorizzativo.

### **Modalità di accoglienza**

Tutto il Personale sanitario (medico ed infermieristico) provvede ad informare il paziente sulle regole del Centro.

All'atto dell'ingresso, dal Personale di accoglienza vengono fornite le informazioni di carattere generale inerenti i percorsi da seguire, successivamente il paziente viene preso in carico dal personale sanitario per il proseguimento delle cure.

#### Orari

<b>Giorno</b>	<b>dalle ore</b>	<b>alle ore</b>	<b>dalle ore</b>	<b>alle ore</b>	<b>dalle ore</b>	<b>alle ore</b>
Lunedì	06:30	12:30	12:30	18:30	18:30	23:30
Martedì	06:30	12:30	12:30	18:30	18:30	23:30
Mercoledì	06:30	12:30	12:30	18:30	18:30	23:30
Giovedì	06:30	12:30	12:30	18:30		
Venerdì	06:30	12:30	12:30	18:30	18:30	23:30
Sabato	06:30	12:30	12:30	18:30	18:30	23:30
Domenica	06:30	12:30				

### Ubicazione e contatti

Il Centro Artificial Kidney Center s.r.l. ha la propria sede a Palermo, in via Leonardo Da Vinci 305, 307, 309 – 90145 e può essere contattato tramite:

- Telefono: 091 409143
- Fax: 091 7770926
- E-mail: [akc.srl@libero.it](mailto:akc.srl@libero.it)
- PEC legalmail: [akcsrl@legalmail.it](mailto:akcsrl@legalmail.it)
- Web site: [www.akccentrodialisipalermo.it](http://www.akccentrodialisipalermo.it)

## Come raggiungere il Centro - Mappa



In macchina: Percorrendo il viale Regione Siciliana, in entrambe le direzioni, giunti a Piazza Albert Einstein, seguire la rotonda e immettersi su Via Leonardo Da Vinci in direzione Borgo Nuovo.

In autobus: linee 110 – 118 – 534 – 544 - 625

In tram: Linea 2 e 3

### **Organizzazione del centro**

L'organo di Direzione del Centro Artificial Kidney Center s.r.l. è il CDA i cui membri sono:

- Presidente: dott. Costantino Bartoli
- Vice presidente N. Panahi Nejad

Consiglieri:

- Dott. Gaetano Cusimano
- Dott. Carmelo Gurrieri

Secondo lo statuto l'Amministrazione del Centro di dialisi è suddivisa in due macro aree:

- L'amministrazione esterna: affidata al Presidente del C.d.A.
- L'amministrazione interna: affidata al vice presidente del C.d.A.

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: il Presidente e il Vicepresidente e la Segreteria.

Nell'esercizio delle sue attività la Artificial Kidney Center s.r.l. si avvale di personale medico, paramedico ed amministrativo altamente specializzato, con compiti definiti come di seguito riportato

La **Direzione Sanitaria** è affidata al Dott. Costantino Bartoli, che sovrintende a tutte le attività sanitarie del Centro ed è responsabile dell'organizzazione sanitaria dello stesso.

Il Centro si avvale della collaborazione con la dott.ssa Luisa Amico, nefrologo esperto

Il **Personale turnista** presente in ogni turno è suddiviso nella maniera seguente:

- personale responsabile di ogni singolo turno è un medico prevalentemente nefrologo;
- presenza di un secondo medico in sala;
- infermieri professionali specializzati;
- tecnici di dialisi a norma di legge.



## Il trattamento dialitico

Per accedere ai trattamenti sanitari l'utente deve fornire:

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

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

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

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

Il Direttore Sanitario o il Medico in fase di accoglienza, per facilitare l'inizio del trattamento dialitico e/o l'adattamento alle modalità operative che caratterizzano il Centro, fornisce al paziente una serie di informazioni relative alle sedute dialitiche e alle indicazioni alimentari e comportamentali, sottoponendo all'utente :

- **Consenso Informato** per l'erogazione del trattamento dialitico comprensivo di **Informativa** ai sensi del normativa privacy richiedendone la firma per la relativa autorizzazione;
- un **Consenso Informato** per gli esami di sangue non eseguiti in situ;
- un **Consenso Informato** per gli esami HIV;
- un **Consenso Informato** per la trasfusione di sangue o emoderivati;
- un **Consenso Informato** per la terapia marziale per via endovenosa;

- una **Dichiarazione di consenso informato** per l'avvio del trattamento sostitutivo (*Regione Siciliana e CRT Sicilia*);
- un **Consenso Informato** per la registrazione nel Registro Nazionale Trapianti;
- un **Consenso Informato** per la registrazione nel Registro Regionale Trapianti;
- eventuale **Dichiarazione di rifiuto di trapianto di rene;**
- **informativa trattamento dati personali del CRT**

### Sezione III

## STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

Il Centro **Artificial Kidney Center s.r.l.** è in possesso di un Sistema di Gestione della Qualità conforme alla norma **UNI EN ISO 9001:2015**.

Impegno del Centro **Artificial Kidney Center 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 che consente di gestire gran parte della documentazione dialitica del paziente.

Inoltre, il Direttore Sanitario provvede periodicamente alla trasmissione dei dati nefrologici relativi ai pazienti al Registro Regionale di Nefrologia, Dialisi e Trapianto.

#### Indicatori e standard di qualità

Gli indicatori e gli standard definiti in questa sezione costituiscono per gli utenti riferimenti operativi e gestionali del Centro **Artificial Kidney Center s.r.l.**, attraverso i quali si intende monitorare il livello di qualità e sicurezza delle prestazioni dialitiche erogate.

<i>Indicatore</i>	<i>Obiettivi 2023</i>	<i>Consuntivo 2022</i>
Media pazienti in trattamento	<u>&gt;135</u>	135
% di pazienti con seduta bisettimanale	10%	22%
% pazienti in trattamento con Kt/V $\geq 1,2$	80%	86,75%
% pazienti in trattamento EPO con livelli medi mensili di HB tra 9,5 e 11,5 gr/dl	80%	86,8%
% pazienti in trattamento con Fosforemia < 5,5 mg/dl	60%	89,05%
% pazienti in trattamento con età < 65 anni con PA predialitica media < 140/90 mm Hg mg/dl	50%	39,8%
% pazienti in trattamento con età > 65 anni con PA predialitica media < 160/90 mm Hg mg/dl	80%	79,3%
Pazienti in lista Trapianti	>10% Pazienti	12
Pazienti Trapiantati	>2	2

Grado di soddisfazione dei clienti	90%	98%
- di cui molto soddisfatti	60%	77%
- di cui soddisfatti	30%	19%
Soddisfazione sulla professionalità del personale medico	90%	98%
Giudizio sulla cortesia del personale	90%	96%
Privacy	100%	100%

### Competenza del Personale

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Formazione/aggiornamento del Personale	Tutto il personale frequenta ogni anno corsi di formazione accreditati ECM	numero di crediti formativi ECM rispetto al alla totalità della formazione seguita

### 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 Rilevamento efficienza dialitica (kt/v)	In sala dialisi è sempre presente uno staff di medici che verificano l'andamento della seduta dialitica

### Comfort 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 2 pulizie al giorno 3 pulizie al giorno nei giorni dispari
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 brevissimi	entro max 24 ore dalla richiesta

## Sezione IV

### MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

#### Sistema di controllo interno e gestione dei rischi

Artificial Kidney Center S.r.l. ha adottato uno specifico Modello di organizzazione, gestione e controllo (d.lgs. 231/01) ed un Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione (2022-2024) e nominato il dott. Rosario Palumbo in qualità di Organismo di Vigilanza e Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della trasparenza (RPCT) esterno, indipendente e terzo rispetto alla società e dotato di autonomi poteri di iniziativa e di controllo.

Sebbene i principi e la metodologia utilizzati per la analisi e gestione dei fenomeni di corruzione siano parzialmente coincidenti con quelli già intrapresi in sede di adozione del modello organizzativo ex D. Lgs. 231/01, la nozione di corruzione ivi utilizzata è intesa in senso molto ampio, includendo, oltre ai reati contro la p.a., anche i casi di *mala administration*, ove interessi privati condizionino impropriamente l'azione della società, sia che tale condizionamento abbia avuto successo, sia nel caso in cui rimanga a livello di tentativo.

Artificial Kidney Center S.r.l. ha assicurato il coordinamento tra i controlli per la prevenzione dei rischi di cui al d.lgs. n. 231 del 2001 e quelli per la prevenzione di rischi di corruzione di cui alla l. n. 190 del 2012, nonché quello tra le funzioni del Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza e quelle degli altri organismi di controllo, con particolare riguardo al flusso di informazioni a supporto delle attività svolte dal Responsabile.

#### Società trasparente

Gli enti di diritto privato accreditati dal servizio sanitario nazionale che abbiano un bilancio superiore ai 500.000 euro, attesa la rilevanza pubblicistica delle prestazioni erogate in nome e per conto del SSN sono assoggettati agli obblighi di pubblicazione previsti dal d.lgs. 33/2013, limitatamente ai dati e ai documenti inerenti all'attività di pubblico interesse svolta.

La normativa in materia di trasparenza - d.lgs. 33/13 - è considerata un'importante misura generale di prevenzione della corruzione, in quanto strumento rilevante per operare in maniera eticamente corretta e, contestualmente, perseguire obiettivi di efficacia, efficienza ed economicità dell'azione, valorizzando l'accountability con i cittadini/utenti anche attraverso specifiche azioni di sensibilizzazione.

La società si pone l'obiettivo di garantire un adeguato livello di trasparenza unitamente alla legalità e lo sviluppo della cultura dell'integrità.

## **Reclami**

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

- compilazione del modello di reclamo presente nella zona accettazioni e nei locali di attesa del Centro ;
- lettera in carta semplice, indirizzata alla Direzione Amministrativa
- segnalazione telefonica al numero 091.409143 ai Responsabili Gestione Qualità

La Direzione una volta ricevuto il reclamo provvederà ad inviare all'utente, entro il termine di 30 giorni previsto 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.

## **Indagini di gradimento**

Al fine di migliorare la qualità e l'efficienza dei servizi offerti, la **Artificial Kidney Center 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 comfort
- relazioni con il personale

Il questionario compilato, in forma anonima, potrà essere lasciato presso le apposite cassette di raccolta . Il Responsabile Qualità analizzerà le risposte dei questionari per le successive considerazioni in condivisione con la Direzione del Centro.

## ***DIRITTI DEL PAZIENTE***

- Il Paziente dializzato ha diritto a ricevere un trattamento dialitico adeguato alle propria situazione anamnestica e clinica, per raggiungere il miglior stato di benessere compatibile con la sua situazione.
- Il Paziente dializzato ha diritto a ricevere tutta l'assistenza Medica ed Infermieristica, prevista nel rispetto delle linee guida regionali e nazionali basate sull' EMB.
- Il Paziente dializzato ha il diritto di essere curato in una struttura sanitaria che, risponda alla norme dell' autorizzazione e accreditamento regionali. Per i Pazienti ad alto rischio di complicanze devono essere assicurate procedure di urgenza .
- Il Paziente dializzato ha diritto di essere informato su qualunque aspetto della propria malattia e su ogni provvedimento diagnostico e terapeutico in corso.
- Il Paziente dializzato ha diritto, in qualsiasi momento al rispetto della propria dignità personale e della propria
- Il Paziente dializzato ha diritto all'inserimento sociale, scolastico e lavorativo, ed i tempi e le modalità della terapia dialitica dovranno tener conto di queste esigenze, compatibilmente con le possibilità organizzative e logistiche del Centro.

- Il Paziente dializzato ha il diritto di chiedere l' eventuale cambiamento del turno concordato di dialisi. La variazione del turno di dialisi verrà concessa, compatibilmente con le possibilità organizzative del Centro, nel rispetto della priorità cronologica delle richieste.



## DOVERI DEL PAZIENTE

- Il Paziente Dializzato ha il dovere di collaborare con il Personale Sanitario, di seguire il programma dialitico, dietetico e terapeutico prescritto dal Medico.
- Il Paziente dializzato ha il dovere di rispettare il lavoro e la professionalità degli Operatori Sanitari.
- Il Paziente dializzato ha il dovere 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.
- Il Paziente dializzato ha il dovere di rispettare gli orari del Centro ed i turni assegnati,
- Il Paziente dializzato ha il dovere di informare il Medico del Centro di ogni altra terapia altrove praticata, prescritta o auto prescritta e, di aggiornarlo su eventuali nuove sintomatologie da esso accusate.

## SCHEDA INFORMATIVA Trattamento dialitico

Gentile Sig.re/ Sig.ra

Nell'alleanza terapeutica tra medico e paziente si ritiene necessario ed eticamente corretto un Suo ruolo consapevole e attivo in relazione al trattamento dialitico al quale dovrà e vorrà sottoporsi.

Questo documento informativo riporta delle informazioni utili e necessarie al fine di una maggiore comprensione sul trattamento dialitico e sulle modalità operative del Centro.

- A) Tutti i trattamenti dialitici si basano sullo stesso principio: la rimozione delle sostanze che si accumulano nel sangue a causa del mancato funzionamento dei reni. Presso il Centro si effettuano diversi tipi di trattamento sostitutivo della funzionalità renale che vengono prescritti in base alle caratteristiche e alle eventuali patologie del paziente. Di norma una seduta dialitica dura quattro ore e per avere una adeguata depurazione occorrono tre sedute settimanali a giorni alterni.
- B) I pazienti all'arrivo presso il Centro vengono accolti e accompagnati in sala dialisi alla propria postazione rene . Il Personale provvederà prima dell'inizio della seduta alla rilevazione dei parametri quali, peso corporeo, pressione arteriosa, frequenza cardiaca. Successivamente si procederà all'attacco del paziente, dopo avere accuratamente disinfettato la cute dell'avambraccio, sede della fistola, nella quale verranno introdotti due aghi collegati al circuito della macchina.
- C) Mensilmente viene assicurato il monitoraggio degli esami clinici dei pazienti al fine di garantire un monitoraggio continuo dei valori critici, azotemia, creatinina, sideremia, potassemia, calcemia, fosforemia, glicemia, emogas. Inoltre, seguendo un programma prestabilito dallo staff medico mensilmente vengono eseguiti, anche, altri esami al fine di avere una visione completa clinica del paziente. Relativamente a particolari tipologie di esami non eseguiti presso il Centro, questo si affida ad un laboratorio convenzionato esterno.
- D) I pazienti sono continuamente assistiti dal Personale del Centro, prima, durante e dopo il trattamento dialitico.
- E) Gli effetti collaterali del trattamento dialitico possono essere vari come, un abbassamento della pressione arteriosa e, questo può essere avvertito dal paziente come un senso di malessere generale, nausea e annebbiamento della vista o l'insorgenza di crampi muscolari in genere agli arti inferiori. In questi casi bisogna nell'immediato informare il Personale infermieristico e medico presente in sala per le cure del caso.