

# CARTA DEI SERVIZI

**NephroCare**

CARTA DEI SERVIZI





# INDICE

La Carta dei Servizi degli Ambulatori NephroCare®	2
Gli obiettivi e la politica della Qualità, negli Ambulatori NephroCare®	3
L'organizzazione del Gruppo NephroCare®	4
L'Ambulatorio di Nefrologia e Dialisi NephroCare®	5
La dotazione ambientale degli Ambulatori NephroCare®	7
La dotazione strumentale degli Ambulatori NephroCare®	8
La terapia: assistenza e materiali utilizzati	9
La Biocompatibilità e il monitoraggio della Qualità dell'assistenza erogata	10
Il Personale: la dotazione organica	12
Le figure e i ruoli del Personale	13
La figura e il ruolo del Direttore Responsabile	13
La figura e il ruolo del Medico conduttore di seduta dialitica	13
La figura e il ruolo dell'Infermiere	14
La figura e il ruolo dell'Ausiliario socio-sanitario	14
NephroCare® ed i suoi Servizi	16
L'elenco dei Servizi NephroCare®	17
NephroCare® e il Futuro	18
I diritti e i doveri del Paziente	19
Le Associazioni di Volontariato	19
Gli Ambulatori NephroCare® sul Territorio	21
Il Suo Ambulatorio NephroCare®	22

# LA CARTA DEI SERVIZI PER IL PAZIENTE IN DIALISI PRESSO GLI AMBULATORI DEL GRUPPO NEPHROCARE®

Redatta ai sensi del DPCM 19 maggio 1995

*Gentile Signora, Gentile Signore,*

*questa Carta dei Servizi che Le diamo è una Guida che Le sarà d'aiuto per orientarsi e conoscere l'Ambulatorio NephroCare® di Nefrologia e Dialisi presso cui si reca per la cura della Sua malattia.*

*Crediamo che oggi i Pazienti abbiano diritto alla miglior Qualità di Vita possibile: conducendo un'esistenza quanto più vicina alla norma, che seppur scandita dai tempi della dialisi, consenta il miglior reinserimento nell'ambito lavorativo e nella famiglia, per raggiungere e mantenere una forma soddisfacente, essere in grado di lavorare e vivere meglio, garantendo il giustificato desiderio e la reale possibilità di giungere al trapianto.*

*La NephroCare® si è quindi posta l'obiettivo di dare ai Pazienti la miglior dialisi possibile, in ogni suo Ambulatorio, in ogni suo aspetto, tecnologico e di servizio, in ogni momento.*

*La NephroCare®, che ad oggi cura nel mondo oltre 280.000 Pazienti, le sue procedure coordinate e prestabilite, la sua appartenenza alla Fresenius Medical Care, azienda leader a livello mondiale nel campo della cura dei Pazienti in dialisi, il poter disporre di un Database, clinico, EuCliD®, sono questi alcuni dei presupposti dell'impegno che NephroCare® ha contratto con chi l'ha scelta.*

*I collaboratori sono parte integrante di questa Visione; il rapporto umano ed il calore delle persone restano Valori cui non vogliamo rinunciare.*

*Questa Carta dei Servizi rappresenta un tassello importante della nostra politica della Qualità. Politica seguita indifferentemente in tutti gli Ambulatori appartenenti al Gruppo NephroCare®. Motivo fondamentale di tale Carta dei Servizi è l'intento di migliorare il dialogo e la collaborazione tra NephroCare® ed i Pazienti.*

*Altro scopo della Carta dei Servizi è quello di spiegarLe come NephroCare® pensa di migliorare la Sua Qualità di Vita: una migliore organizzazione, un miglior trattamento dialitico, migliori servizi sanitari, in modo tale da permettereLe il reinserimento sociale e, quando possibile, quello lavorativo.*

*Siamo convinti che maggiormente il rapporto tra Lei e tutto il nostro Personale diverrà stretto, meglio riusciremo a lavorare insieme.*

*La ringraziamo per l'attenzione che presterà nella lettura delle pagine seguenti e restiamo a Sua disposizione per ogni ulteriore informazione.*

Head of NephroCare® Italy  
Giovanni De Marco





# GLI OBIETTIVI E LA POLITICA DELLA QUALITÀ

## I NOSTRI OBIETTIVI

- Migliorare la Qualità della Vita dei nostri Pazienti.
- Stabilire elevati standard di Qualità in dialisi.
- Contribuire ad aumentare il numero dei trapianti.
- Ridurre il costo sociale della malattia.

## LA POLITICA DELLA QUALITÀ

Tutti i nostri sforzi hanno come obiettivo la salute e il benessere dell'essere umano.

Sappiamo di avere responsabilità nei confronti dei nostri Pazienti, dei nostri collaboratori, dei nostri investitori e della comunità in quanto tale.

*Gli obiettivi della politica della Qualità possono essere riassunti nei quattro punti qui di seguito riportati:*

### PER I PAZIENTI

Migliorare la Qualità e l'aspettativa di Vita dei Pazienti affetti da Malattia Renale Cronica.

### PER I NOSTRI COLLABORATORI

Fidelizzare all'azienda i collaboratori qualificati e promuovere la loro crescita professionale.

### PER GLI INVESTITORI

Assicurare la continua crescita dell'Azienda.

### PER LA COMUNITÀ

Giustificare le nostre responsabilità sociali, rispondendo ai requisiti di legge, agli standard di sicurezza contribuendo al rispetto dell'ambiente.



# ORGANIZZAZIONE DEL GRUPPO NEPHROCARE

Il Gruppo NephroCare® gestisce direttamente gli Ambulatori di Nefrologia e Dialisi in molte Regioni d'Italia, potendo contare sulla Tecnologia e i Prodotti della Casa Madre: la Fresenius Medical Care, ma soprattutto sull'esperienza pluriennale dei Medici e degli Infermieri che conoscete, o conoscerete.

## QUESTA L'ORGANIZZAZIONE E LE RESPONSABILITÀ

### DIREZIONE GENERALE

- Rappresentanza legale
- Strategie aziendali
- Conformità alle leggi sanitarie nazionali e locali
- Definizione del budget annuale del Gruppo
- Relazioni con Istituzioni e Associazioni di settore

### DIPARTIMENTO PER LO SVILUPPO DEL BUSINESS

- Analisi di mercato e verifica delle opportunità di sviluppo del Business
- Gestione processi di acquisizione degli Ambulatori di Nefrologia e Dialisi
- Promozione e Sviluppo di Nuovi Modelli Gestionali
- Promozione e Realizzazione di Partnership con strutture pubbliche e private

### DIPARTIMENTO OPERATIVO

- Coordinamento dei Servizi gestionali degli Ambulatori di Nefrologia e Dialisi
- Realizzazione dei progetti relativi al miglioramento delle performance degli Ambulatori di Nefrologia e Dialisi
- Gestione Operativa del Personale degli Ambulatori di Nefrologia e Dialisi
- Analisi e Controllo dei costi operativi
- Supporto su tutto il territorio nazionale agli Ambulatori di Nefrologia e Dialisi

### UFFICIO TECNICO

- Manutenzioni ordinarie e straordinarie delle dotazioni strumentali in supporto alle ditte costruttrici
- Manutenzioni ordinarie e straordinarie degli impianti e delle infrastrutture
- Realizzazione di progetti di ammodernamento e costruzione degli ambulatori di dialisi

### UFFICIO SICUREZZA

- Applicazione del D.Lgs. 81/08

### UFFICIO RISORSE UMANE

- Gestione del Personale Clinico ed Amministrativo in linea con quanto previsto dai rispettivi CCNL
- Selezione del Personale Clinico ed Amministrativo
- Gestione dei piani di formazione del personale Clinico ed Amministrativo
- Politiche Retributive del personale
- Rapporti con le rappresentanze sindacali

### UFFICIO AMMINISTRAZIONE E CONTROLLO

- Analisi, Controllo e Reporting
- Contabilità Generale, Bilancio e Rendiconti annuali
- Aspetti fiscali, legali e societari
- Fatturazione Attiva

### UFFICIO ACQUISTI E CONTRATTI

- Gestione delle richieste di Acquisto di beni e servizi
- Supporto Logistico
- Gestione dei Contratti di fornitura di beni e servizi
- Monitoraggio e Valutazione dei Fornitori

### UFFICIO INFORMATICO

- Gestione del Sistema Informativo del Gruppo NephroCare®.
- Gestione delle componenti Software e Hardware del Gruppo

### UFFICIO QUALITÀ E AMBIENTE

- Pianificazione, implementazione e sostentamento di un sistema di gestione integrata per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza, conforme alle norme internazionali ISO 9001, 14001 e OHSAS 18001

### DIREZIONE MEDICA

- Interfaccia con Care Value Management Europe - Middle East - Africa (EMEA) - Latino America
- Coordinamento Comitato di Governo Clinico
- Implementazione di nuove terapie, delle linee guida e delle EBPB
- Coordinamento Formazione continua dei Medici
- Corporate Expert Auditor Medical Care
- Promozione di lavori scientifici in ambito medico

### COORDINAMENTO INFERMIERISTICO DEGLI AMBULATORI E DOTAZIONE TECNOLOGICA

- Dotazione strumentale e dei materiali sanitari
- Implementazione di nuove tecnologie, nuove modalità assistenziali e loro protocolli di utilizzo
- Coordinamento formazione continua degli Infermieri e degli Ausiliari
- Politica dell'Igiene
- Corporate Expert Auditor Nursing Care
- Promozione di lavori scientifici in ambito infermieristico

# L'AMBULATORIO DI NEFROLOGIA E DIALISI

Abbiamo voluto fare chiarezza sull'organizzazione del Suo Ambulatorio. Nelle pagine che seguono Le verrà illustrato com'è organizzato, quali sono i materiali che si utilizzano e chi vi presta quotidianamente la sua attività lavorativa.

Troverà poi in allegato a questa Carta dei Servizi, dietro la copertina, la scheda illustrativa del Suo Ambulatorio, con gli orari di apertura, l'indirizzo, i numeri di telefono e tutte quelle altre informazioni che Le potranno essere utili.

Troverà inoltre l'elenco di tutti gli Ambulatori del Gruppo NephroCare® presenti sul territorio nazionale.



LA DOTAZIONE AMBIENTALE

LA DOTAZIONE STRUMENTALE

L'ASSISTENZA EROGATA

I MATERIALI UTILIZZATI

IL MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ  
DELL'ASSISTENZA EROGATA

LA DOTAZIONE ORGANICA





*“ Non oso pensarti ancora,  
temo possa svanire il sogno.  
Quel sogno antico che ho di te,  
di luna e stelle colorato.”*



# LA DOTAZIONE AMBIENTALE

## IL SUO AMBULATORIO È PROGETTATO PER IL RAGGIUNGIMENTO DI TRE OBIETTIVI FONDAMENTALI:

- Essere rispondente al dettato delle Normative che regolano l'attività della Nefrologia ed Emodialisi della nostra Nazione e nelle singole Regioni;
- Essere rispondente al dettato della D. Lgs. 81/08 (legge che regola la sicurezza sul lavoro);
- Fornire ad Utenti e Personale il massimo comfort possibile.

Alla luce di queste considerazioni il Suo Ambulatorio NephroCare® è progettato e realizzato, in due sezioni ben distinte tra loro dove si esegue il trattamento dialitico, una per i Pazienti HbsAg negativi e l'altra, detta "zona contumaciale", per i Pazienti HbsAg positivi. L'accesso ad entrambe le sezioni, come l'utilizzazione degli spazi interni, è garantito anche ai Pazienti disabili.

Il Suo Ambulatorio è dotato di una sala d'attesa di grandezza rapportata al numero dei Pazienti trattati per turno.

## L'AMBULATORIO È DOTATO INOLTRE DI:

- Un ambiente adibito a studio medico dove è possibile visitare i Pazienti;
- Spogliatoi per i Pazienti, distinti per sesso, con annessi servizi igienici;
- Spogliatoi ed eventuale stazionamento con servizi igienici dedicati al Personale in servizio;
- Un ambiente per lo stoccaggio della biancheria pulita;
- Un disbrigo settico per lo stoccaggio della biancheria sporca;
- Un disbrigo settico per lo stoccaggio ed il trattamento dei rifiuti speciali.

La sezione "contumaciale" è dotata di uno spogliatoio con annesso servizio igienico. Nelle sale dialisi pavimenti e mura sono rivestiti con materiali lavabili e resistenti a sostanze detergenti e disinfettanti.

Completano l'Ambulatorio, infine, un deposito per il materiale di consumo, un locale per lo stoccaggio dell'acqua e per l'impianto d'osmosi inversa.



# LA DOTAZIONE STRUMENTALE

## L'AMBULATORIO È PROVVISORIO DI:

- Reni artificiali d'ultima generazione;
- Bioimpedenziometro (valutazione della composizione corporea)
- Apparecchio per la determinazione estemporanea di ematocrito, sodiemia, potassemia, emogasanalisi poltrone e/o letti bilancia.

## L'AMBULATORIO, INOLTRE, È DOTATO DI:

- Impianto di climatizzazione estate/inverno;
- Impianto di stoccaggio dell'acqua grezza in serbatoi antialghe;
- Impianto di pressurizzazione dell'acqua grezza con due autoclavi in parallelo;
- Impianto CDS o Granumix, per la preparazione e distribuzione diretta e semplice dei concentrati acidi per dialisi.
- Impianto di filtrazione e clorazione dell'acqua grezza;
- Impianto di pre-trattamento dell'acqua grezza con decolorazione e decalcificazione;
- Impianto di desalinizzazione dell'acqua pre-trattata con osmosi inversa;
- Impianto d'ossigeno terapeutico centralizzato con erogatori personalizzati (dove richiesto dalla normativa regionale) o bombole di ossigeno su carrello;
- Impianto ausiliario di produzione d'energia elettrica d'emergenza (gruppo elettrogeno);
- Ulteriore impianto per illuminazione d'emergenza, in caso di mancato avvio del gruppo elettrogeno;
- Visualizzazione di percorsi alternativi di fuga in caso d'improvvisa necessità d'evacuazione dell'Ambulatorio;
- Sistema informatico per raccolta dati automatica della seduta dialitica (TDMS)
- Sistema informatico per la raccolta e gestione dei dati epidemiologici dei Pazienti (EuCliD®);
- Sistema di comunicazione interno ed esterno: apparecchiature telefoniche e fax;
- Fotocopiatrice e Scanner.

## PER IL TRATTAMENTO DELLE EMERGENZE

### È ALLESTITO UN CARRELLO DI PRONTO

### SOCCORSO CON LE SEGUENTI ATTREZZATURE:

- Elettrocardiografo;
- Defibrillatore;
- Aspiratore;
- Set per rianimazione: pallone Ambu, maschera, apribocca, pinza tira lingua con relativi abbassa lingua di varie misure.

La modernità ed avanguardia delle tecnologie e dei prodotti utilizzati rende l'Ambulatorio ECOLOGICO, cioè senza utilizzo e/o produzione di sostanze, inviate allo scarico, nocive per l'ambiente.

# LA TERAPIA, L'ASPETTO ESSENZIALE PER UNA VERA DIALISI DI QUALITÀ

## L'ASSISTENZA EROGATA

Negli Ambulatori del Gruppo NephroCare® si pratica il trattamento emodialitico con materiali, metodiche e tecnologie all'avanguardia, con possibilità di eseguire, mediante reni artificiali di ultima generazione, diverse metodiche dialitiche: Emodiafiltrazione on-line (HDF OL) con membrana a permeabilità elevata e molto biocompatibili, Emodialisi in bicarbonato con membrane molto biocompatibili (HD).

I Reni Artificiali in uso presso gli Ambulatori del Gruppo NephroCare® sono di ultima generazione, dotati dei più moderni sistemi di controllo e gestione del trattamento:

- Doppia pompa sangue per eseguire trattamenti con due aghi o in ago singolo;
- Pompa per l'infusione del dialisato;
- Pompa per somministrazione continua dell'eparina;
- Ultrafiltrazione controllata;
- Personalizzazione del trattamento attraverso la gestione automatica dei profili del calo peso e della concentrazione del sodio nel bagno di dialisi;
- Sistema di monitoraggio delle variazioni del volume ematico (BVM), per prevenire e ridurre i disturbi intradialitici (crampi, nausea, ipotensione e aritmie cardiache);
- Sistema di valutazione dell'entità del ricircolo dell'accesso vascolare mediante un sofisticato sensore della temperatura (BTM);
- Controllo automatico della temperatura corporea effettuando trattamenti iso-termici (BTM);
- Monitoraggio della pressione arteriosa (BPM);
- Monitoraggio continuo dell'adeguatezza dialitica Kt/V (oCm).



## I MATERIALI UTILIZZATI

In tutti gli Ambulatori del Gruppo NephroCare® si utilizzano filtri altamente biocompatibili, di ultima generazione, con membrane sintetiche in Polysulphone® e Helixone Plus®, unicamente sterilizzati con l'esclusivo sistema a vapore fluente di Fresenius Medical Care denominato "In-Line Steam".

L'utilizzo di tali membrane sintetiche per l'emodialisi nasce dall'esigenza di avere a disposizione dei materiali che interagiscono in misura minima con l'organismo del Paziente (maggiore biocompatibilità), riducendo l'insorgenza di patologie acute e croniche strettamente legate al procedimento dialitico di per sé.

L'utilizzo della sterilizzazione a vapore fluente, eliminando qualunque residuo dovuto alla lavorazione o al processo di sterilizzazione stesso, comporta una maggiore biocompatibilità che evita reazioni di intolleranza.

L'effettiva capacità di rimozione a largo spettro delle tossine uremiche e la maggiore biocompatibilità dei filtri in Polysulphone® e Helixone Plus® sterilizzati con vapore fluente consente:

- Una bassa attivazione infiammatoria;
- Di non alterare i parametri nutrizionali;
- Di mantenere più a lungo possibile la funzione renale residua;
- Di ridurre l'apporto addizionale di farmaci per il controllo dell'anemia (eritropoietina);
- Di migliorare il controllo dell'iperfosforemia, dell'ipertensione, del profilo lipidico.

*E soprattutto consente:*

- Una maggiore rimozione della Beta2-microglobulina (molecola che non solo non è rimossa ma è prodotta dal contatto del sangue con le membrane derivate dalla cellulosa) allontanando, quindi, lo spettro del dolore legato all'artropatia da amiloide (Sindrome del Tunnel Carpale).

Si è inoltre visto che, nei Pazienti trattati con membrane derivate dalla cellulosa, i prodotti dell'ossigeno reattivo (Stress Ossidativo) aumentano del 650%.

Il Polysulphone® e l'Helixone Plus® al contrario riducono al minimo la produzione di queste molecole che sono un importante fattore di sviluppo dell'aterosclerosi e conseguentemente delle malattie cardiovascolari.

L'utilizzo di filtri in Polysulphone® e Helixone Plus® sterilizzati con vapore apporta quindi una serie di vantaggi clinici per il Paziente comportando una riduzione della morbilità (ospedalizzazione) ed un aumento dell'aspettativa di vita.

Poiché il Paziente emodializzato, tra tutti i Pazienti affetti da patologie croniche, ha uno dei più alti tassi di ospedalizzazione, l'uso di queste membrane altamente biocompatibili si traduce in un concreto vantaggio per la spesa sanitaria con la riduzione delle ospedalizzazioni e, quindi, del costo sociale.

# LA BIOCOMPATIBILITÀ E IL MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DELL'ASSISTENZA EROGATA



*Il nostro obiettivo, oggi realtà, è la*

## **BIOCOMPATIBILITÀ**

il "Golden Standard" dell'Assistenza al Paziente affetto da Insufficienza Renale Cronica.

Negli Ambulatori del Gruppo NephroCare® è infatti possibile praticare la Dialisi ad Alto Flusso (High Flux Dialysis): con questa metodica dialitica i benefici dipendenti dall'uso di un filtro in Polysulphone® o Helixone Plus® sterilizzato con vapore sono aumentati avendo capacità depurative superiori.

In tutti gli Ambulatori del Gruppo NephroCare® è possibile praticare tale metodica.

## **EMODIAFILTRAZIONE AD ALTA EFFICIENZA CON ELEVATI VOLUMI DI SCAMBIO HIGH VOLUME HDF:**

Questo trattamento aumenta ulteriormente gli effetti positivi legati all'utilizzo di filtri in Polysulphone® o Helixone Plus® ad Alto Flusso.

Il liquido di sostituzione che viene infuso direttamente nel sangue del Paziente, per realizzare attraverso un trasporto accentuato delle tossine una migliore depurazione, viene sottoposto ad un procedimento di doppia filtrazione, realizzato attraverso il passaggio di due speciali filtri denominati Diasafe®plus che lo rendono sterile ed apirogeno.

Una gestione completamente automatica del processo e continui controlli sul corretto funzionamento del sistema rendono la produzione on-line del liquido di sostituzione sicura ed affidabile.

Il sistema on-line permette alle apparecchiature di produrre ed utilizzare durante il trattamento elevate quantità di liquido ultrapuro; questi volumi elevati sono indispensabili per eseguire l'Emodiafiltrazione ad alta efficienza (HVHDF) e garantire al Paziente tutti i benefici conseguenti.

## **IL MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DELL'ASSISTENZA EROGATA**

L'assistenza erogata ed i materiali utilizzati in tutti gli Ambulatori del Gruppo NephroCare® garantiscono la reale Qualità del trattamento emodialitico praticato. Qualità che viene continuamente monitorata attraverso appropriati controlli e procedure.

### **CONTROLLO DELL'ADEGUATEZZA DIALITICA:**

verifica dell'adeguata dose dialitica, mediante stima del KT/V secondo il Diagramma di Dauguidas e Gotch, TAC-Urea (Time Averaged Concentration of urea).

### **PROTOCOLLO DELLA PUREZZA DELL'ACQUA:**

monitoraggio fisico chimico e microbiologico dell'acqua utilizzata per la dialisi (colturale, LAL Test), disinfezione dell'impianto di trattamento e distribuzione dell'acqua secondo un rigido protocollo standard.

### **ADEGUATA CORREZIONE DELL'ANEMIA:**

monitoraggio della terapia con ESA (Agenti stimolanti l'eritropoiesi) e dello stato marziale: controllo dei livelli di emoglobina, della sideremia, ferritinaemia, transferrina sierica, saturazione transferrinica.

### **PREVENZIONE E CURA DELLA MALNUTRIZIONE:**

dosaggio del PCRn (Protein Catabolic Rate) che consente la valutazione dell'apporto proteico; è disponibile il supporto di una Dietista.

### **EUCLID® (EUROPEAN CLINICAL DATABASE):**

sistema informatico per la gestione dei dati clinici dei Pazienti, in assoluto rispetto delle leggi di tutela della Privacy.

### **ISO 9001 – ISO 14001**

Gli Ambulatori NephroCare® hanno un Sistema Qualità certificato secondo le norme ISO 9001 - ISO 14001.



*“Il cristallo del faro amplificherà  
la sua luce così come il tuo  
sorriso illuminerà i miei sogni...”*

# NEPHROCARE® ED IL SUO PERSONALE: LA DOTAZIONE ORGANICA

Il valore dei collaboratori è il valore dell'Azienda: i nostri Medici e tutto il personale infermieristico e ausiliario di supporto sono coscienti prima di ogni cosa dell'importanza del fattore umano di fronte alla malattia.

NephroCare® fonda il rapporto con i suoi collaboratori sullo spirito di squadra, condividendo l'obiettivo della Qualità per soddisfare le aspettative di ognuno dei nostri interlocutori, in un clima il più sereno e dinamico possibile.

Siamo coscienti che la Qualità del personale sia fattore critico di scelta da parte dell'utenza e per questo destiniamo ad esso la massima attenzione.

Nel quadro della formazione continua organizziamo regolarmente corsi di formazione ed aggiornamento, sia nell'ambito tecnicoscienfifico, che in quello relazionale.

Abbiamo reso cosciente ogni nostro collaboratore del suo ruolo, dandogli l'opportunità di crescere professionalmente e di conseguire soddisfazioni personali in diretta connessione con quelle dei Pazienti.

## L'ORGANICO PREVEDE:

- Direttore Responsabile, Specialista in Nefrologia
- Medici conduttori di seduta dialitica
- Infermieri
- Personale Ausiliario Socio-sanitario

## LE FIGURE E I RUOLI

Per maggiore chiarezza e trasparenza Le forniamo di seguito un breve elenco di quelli che sono i ruoli dei componenti dell'organico che troverà nell'Ambulatorio, invitandoLa a tenere presente che la Direzione Generale e tutto il Personale del Suo Ambulatorio sono a Sua disposizione per qualsiasi chiarimento.



# FIGURA E RUOLO DEL DIRETTORE RESPONSABILE E DEL MEDICO CONDUTTORE DI SEDUTA DIALITICA

## FIGURA E RUOLO DEL DIRETTORE RESPONSABILE

È UN MEDICO SPECIALISTA IN NEFROLOGIA.

- Coordina il Team Sanitario ed assicura la verifica della Qualità dell'assistenza;
- Coordina la prescrizione del piano di trattamento emodialitico, sin dal momento d'inizio della terapia sostitutiva;
- Coordina la prescrizione della terapia farmacologica e dietetica e vigila sulla correttezza della sua attuazione;
- Provvede alla stesura del piano terapeutico degli ESA e degli altri farmaci ad alto costo;
- Assicura l'applicazione delle linee guida mediche di Fresenius Medical Care e delle più importanti Società Scientifiche del settore verificandone i risultati;
- Assicura l'utilizzo degli indicatori di Qualità del trattamento dialitico, ne verifica i risultati ed applica le opportune correzioni;
- Coordina, in collaborazione con il Medico conduttore di seduta dialitica e con il Medico di assistenza primaria del S.S.N., visite mediche specialistiche periodiche individuali di controllo delle patologie concomitanti e periodicamente consiglia l'esecuzione d'esami clinici e strumentali per monitorare lo stato di salute dei Pazienti;
- Assicura un approccio globale a tutte le problematiche connesse all'Insufficienza Renale Cronica nella fase conservativa in tutti i suoi aspetti: confezione dell'accesso vascolare, correzione dell'anemia, prevenzione e trattamento della patologia cardiovascolare, prevenzione e trattamento dell'osteodistrofia;
- Coordina i contatti e collabora con i Medici dell'Ospedale Pubblico di riferimento;
- Provvede, direttamente e tramite i Medici conduttori di seduta dialitica, ad informare il Paziente dei risultati degli esami periodici e coordina le variazioni terapeutiche o di trattamento dialitico necessarie;
- Per i Pazienti idonei al Trapianto renale, coordina il Medico conduttore di seduta dialitica nell'organizzazione del programma degli esami strumentali necessari all'immissione e al mantenimento in lista d'attesa, e nei contatti con i Medici dei Centri Trapianto;
- Coordina, in caso di convocazione per Trapianto, il collegamento con l'Ospedale di riferimento.
- Garantisce il proprio continuo aggiornamento scientifico con la partecipazione a congressi e corsi d'aggiornamento.

- Contribuisce alla formazione e all'addestramento di tutto il Personale Sanitario dell'Ambulatorio;
- È responsabile della Privacy dei dati dei Pazienti;
- È responsabile del programma di monitoraggio dei dati clinico-epidemiologici adottato dal Gruppo NephroCare® coordinandone l'aggiornamento dei dati in EuCliD® da parte dei Medici conduttori di seduta dialitica;
- Coordina il Personale d'Assistenza su nuove procedure e nuove tecniche dialitiche;
- Dirige l'Ambulatorio di Nefrologia per la prevenzione dell'Insufficienza Renale Cronica ed il monitoraggio dei Pazienti in terapia conservativa;
- È responsabile delle attività di gestione dell'Ambulatorio, del coordinamento dei rapporti con i servizi centrali e della verifica e del rispetto degli obiettivi e delle procedure emanate dal Gruppo NephroCare®;
- È responsabile del controllo e dei protocolli per la prevenzione del rischio infettivo.

## FIGURA E RUOLO DEL MEDICO CONDUTTORE DI SEDUTA DIALITICA

È UN MEDICO ESPERTO IN DIALISI

Il rapporto tra Medico e Paziente è basato sulla fiducia e sul reciproco rispetto, presupposti indispensabili per ottenere un'Assistenza di Qualità.

Il Medico, sulla base di protocolli adottati, aggiornati e sottoposti a verifica periodica, con il coordinamento del Direttore Responsabile:

- Assicura l'ottimale svolgimento del trattamento emodialitico personalizzato;
- Vigila sulle procedure dialitiche;
- Aggiorna in EuCliD® i risultati degli esami di laboratorio mensili, trimestrali, annuali;
- Aggiorna in EuCliD® la Cartella Clinica del Paziente e i programmi di monitoraggio clinico-epidemiologico;
- È a disposizione del Paziente e dei suoi familiari dal suo ingresso nell'Ambulatorio fino alla sua uscita a trattamento terminato;
- Collabora con il Direttore Responsabile alla formazione ed addestramento di tutto il Personale Sanitario;
- Collabora col Direttore Responsabile a tutto quanto sopra per la garanzia della Qualità dell'assistenza al Paziente.



# FIGURA E RUOLO DELL'INFERMIERE E DELL'AUSILIARIO

## FIGURA E RUOLO DELL'INFERMIERE

Il rapporto tra Infermiere e Paziente si basa sulla reciproca fiducia e rispetto, condizioni indispensabili per ottenere un'assistenza infermieristica di Qualità. L'Infermiere in dialisi collabora con tutte le altre figure professionali per il perseguimento dell'obiettivo "Salute del Paziente".

### ATTIVITÀ DELL'INFERMIERE:

- È responsabile dell'assistenza infermieristica globale personalizzata, che è di natura tecnica, relazionale, educativa, curativa, riabilitativa;
- Assicura, in collaborazione con tutto il personale d'assistenza, interventi di prevenzione, educazione ed informazione sanitaria al singolo Paziente ed al suo nucleo familiare;
- Collabora con il Direttore Responsabile nella gestione dei rapporti con i servizi centralizzati e la sede amministrativa del Gruppo NephroCare®;
- Organizza e gestisce l'accoglienza infermieristica personalizzata di tutti i nuovi Pazienti che entrano in dialisi e dei Pazienti già in carico all'Ambulatorio;
- Pianifica, gestisce e valuta l'assistenza infermieristica rivolta al Paziente, garantendo la corretta applicazione delle prestazioni diagnostico-terapeutiche;
- Collabora con il Paziente e i suoi familiari nell'organizzazione del trattamento dialitico presso gli Ambulatori vacanze;
- Collabora con i Medici nell'informare il Paziente e i suoi familiari dell'esistenza di programmi di trapianto;
- Garantisce la propria formazione e addestramento ed il suo aggiornamento continuo;
- Gestisce il magazzino prodotti, del quale verifica il livello delle scorte e provvede al suo rifornimento periodico in base alle necessità dell'Ambulatorio comunicandole all'ufficio acquisti;
- In collaborazione con il personale tecnico: controlla che tutte le dotazioni strumentali dell'Ambulatorio siano efficienti così come gli impianti tecnologici utilizzati nel procedimento dialitico.





*“Nessun vento è favorevole per chi non sa dove andare, ma per noi che sappiamo, anche la brezza sarà preziosa.”*

- Controlla la qualità dell'acqua di dialisi;
- Supervisiona tutte quelle attività richieste per mantenere l'Ambulatorio a standard elevati, come l'implementazione dei protocolli e delle procedure, controllandone i risultati;
- Assicura tutte le azioni necessarie a garantire il rispetto delle norme igieniche ed il controllo delle infezioni, in accordo con le Linee Guida sulle Best Practice Europee (EBPG) garantendo, altresì, l'implementazione e l'utilizzo di idonee misure protettive.

#### **FIGURA E RUOLO DELL'AUSILIARIO SOCIO-SANITARIO**

- Provvede alla pulizia, al riassetto e all'igiene dei locali e delle suppellettili dell'Ambulatorio;
- Collabora con gli Infermieri nella gestione del magazzino prodotti.



# NephroCare



## ed i suoi servizi.

Il nostro lavoro mira anche a saper andare oltre gli orizzonti conosciuti, offrendo ai Pazienti un insieme di servizi che li aiutino a convivere meglio con la malattia e la terapia cronica.

Lavoriamo per l'educazione alimentare, l'attività di prevenzione, il coordinamento e l'organizzazione delle vacanze per i periodi in cui il Paziente voglia allontanarsi dalla sua sede abituale di dialisi, l'assistenza sociale.

Abbiamo creato un network di Medici specialisti della Salute che possano fornire consigli e suggerimenti utili nel campo della cardiologia, della chirurgia dell'accesso vascolare e della dietologia.

Forniamo assistenza nell'istruzione delle pratiche burocratiche legate alle liste per i trapianti, aiutando il Paziente, nel rispetto delle nostre ed altrui competenze.

Crediamo che questa filosofia di servizio, che vuole essere vicina al Paziente, sia una delle chiavi dell'apprezzamento che ci viene riconosciuto.



# I SERVIZI

Tutti i servizi di seguito elencati possono essere richiesti al Direttore Responsabile del Suo Ambulatorio NephroCare®, al Personale medico e infermieristico; o online visitando il sito [www.nephrocare.it](http://www.nephrocare.it)

## SERVIZIO AMBULATORIO NEFROLOGICO PER LA PREVENZIONE DEL FENOMENO LATE REFERRAL

La Malattia Renale Cronica è una patologia in costante aumento nella popolazione generale in tutti i paesi industrializzati con notevole impatto economico.

I Pazienti affetti da Malattia Renale Cronica, sin dalle fasi iniziali sono esposti ad un elevato rischio di Malattia Cardiovascolare (CVD), considerata la principale causa (40-50%) di morbilità e mortalità. L'individuazione e cura precoce nel Paziente affetto da CKD dei fattori di rischio della CVD quali l'ipertensione arteriosa, il sovraccarico dei fluidi, il diabete consente di prevenire le complicanze loro correlate, anche dopo l'inizio del trattamento dialitico. Questa problematica è ben nota, ed il suo non corretto approccio è la causa del fenomeno del "late referral al Nefrologo". Le malattie croniche spesso coesistenti tra loro, colpiscono una popolazione sempre più anziana. Individuare precocemente, la Malattia Renale Cronica, sia tra i diabetici che tra gli ipertesi, è importante in quanto può consentire di procrastinare o evitare il loro ingresso in dialisi, prevenendo, inoltre, l'insorgenza di complicanze, prima tra tutte la Malattia Cardiovascolare. Il Direttore Responsabile Specialista Nefrologo, presente negli ambulatori NephroCare®, interagendo gratuitamente con i Medici di Medicina Generale dei pazienti e con gli altri specialisti, Endocrinologi, Cardiologi, Geriatri, Diabetologi, offre il suo contributo alla riduzione del fenomeno del "late referral al Nefrologo, riducendo il ricorso ai ricoveri ospedalieri di emergenza e i costi sociali di tale patologia.

## SERVIZIO PER LA PIANIFICAZIONE E GESTIONE DEGLI ACCESSI VASCOLARI

L'accesso vascolare per il paziente con Insufficienza Renale Cronica che deve iniziare il trattamento dialitico, è al tempo stesso "il salva vita" e il "tallone d'achille". La fistola artero-venosa autologa è tutt'ora il "gold standard" tra gli accessi vascolari.

Lo studio dell'albero vascolare arterioso e venoso, la pianificazione per tempo dell'accesso vascolare, il suo controllo quotidiano da parte del paziente, dell'infermiere, del medico sono tutti aspetti importanti per garantire un buon accesso vascolare ed una sua lunga sopravvivenza senza complicanze.

Questi i motivi per cui NephroCare® si è dotata di un Servizio gratuito per i pazienti, per lo studio e la pianificazione dell'accesso vascolare.

Il Direttore Responsabile Specialista Nefrologo, presente negli ambulatori NephroCare®, per i pazienti con insufficienza renale cronica che devono iniziare

il trattamento dialitico, può prenotare, in qualsiasi momento lo studio dell'albero vascolare arterioso e venoso per la pianificazione della confezione dell'accesso vascolare e per i pazienti con Insufficienza Renale Cronica in trattamento dialitico presso l'ambulatorio, il monitoraggio dell'accesso vascolare al fine di prevenire le complicanze e prolungarne la sopravvivenza.

## SERVIZIO PER L'IMMISSIONE IN LISTA D'ATTESA PER TRAPIANTO

Il Trapianto di Rene è tutt'ora il "gold standard" per la cura dell'Insufficienza Renale Cronica, consentendo non solo una migliore qualità della vita, rispetto al trattamento dialitico sia esso extracorporeo che peritoneale, ma anche un aumento della stessa..

Il Direttore Responsabile Specialista Nefrologo, presente negli ambulatori NephroCare®, per i pazienti con Insufficienza Renale Cronica in trattamento dialitico presso l'ambulatorio, coordina l'esecuzione di tutti gli esami propedeutici al trapianto, l'immissione in lista, il mantenimento in lista attiva, i contatti con il/i Centro/i Trapianto presso cui i pazienti sono in lista d'attesa e in caso di convocazione per il trapianto, tutti gli aspetti operativi.

## SERVIZIO VACANZE IN DIALISI

È il servizio che Le permette di andare in vacanza con la certezza di poter continuare ad effettuare un trattamento emodialitico di Qualità, sia in Italia che all'estero.

## SERVIZIO DI CONSULENZA PSICOLOGICA

È un servizio su chiamata da parte del Direttore responsabile, presente negli Ambulatori NephroCare® dove le normative regionali lo prevedono.

## NUMERO VERDE

Operativo nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle ore 16.00 alle ore 18.00, per manifestare direttamente o tramite i propri Rappresentanti eventuali disfunzioni e/o carenze dell'Ambulatorio di Nefrologia e Dialisi. Tale servizio è operativo per tutti gli Ambulatori NephroCare® ad esso si affianca la possibilità di presentare suggerimenti e reclami. Il responsabile della gestione reclami è il General Manager del Gruppo NephroCare®.





## NEPHROCARE® E IL FUTURO

Il nostro Futuro è quello dei nostri Pazienti: quanto più sapremo essere al loro fianco in ogni fase della terapia, tanto più raggiungeremo il nostro obiettivo dichiarato di Qualità.

L'impegno a favorire i trapianti, una dialisi sempre avanzata in termini tecnologici e di contenuto, mantenere nel tempo un personale motivato e vicino umanamente al Paziente, sono questi i fattori su cui lavoriamo quotidianamente.

Chieda ad un Paziente NephroCare®, lo ascolti: sarà lui stesso a testimoniare il nostro impegno.

Un nuovo Orizzonte per i Pazienti in dialisi.

# DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE

## I DIRITTI

### I 14 DIRITTI DEL CITTADINO EUROPEO

1. Diritto a misure preventive
2. Diritto all'accesso
3. Diritto all'informazione
4. Diritto al consenso
5. Diritto alla libera scelta
6. Diritto alla Privacy e alla confidenzialità
7. Diritto al rispetto del tempo del paziente
8. Diritto al rispetto degli standard di qualità
9. Diritto alla sicurezza
10. Diritto all'innovazione
11. Diritto a evitare le sofferenze ed il dolore inutile
12. Diritto ad un trattamento personalizzato
13. Diritto al reclamo
14. Diritto ai suggerimenti e alla manifestazione del livello di Soddisfazione

- Pertanto il Paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose;
- Il Paziente ha il diritto di ottenere, dalla struttura sanitaria dove è assistito, informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogata;
- Il Paziente ha il diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi;
- Il Paziente ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguarda, rimangano segreti;
- Il Paziente ha diritto a ricevere un trattamento adeguato alle proprie necessità cliniche per raggiungere il miglior stato di benessere possibile;
- Il Paziente ha diritto a ricevere tutta l'assistenza Medica ed Infermieristica prevista dalle normative sanitarie vigenti;
- Il Paziente ha il diritto di essere trattato in una Struttura Sanitaria che risponda alle normative sanitarie vigenti 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 d'urgenza ed emergenza;
- Il Paziente ha diritto in qualsiasi momento al rispetto della propria personalità e del proprio pudore e all'osservanza delle norme igieniche e di profilassi per la prevenzione delle malattie infettive e contagiose;
- Il Paziente dializzato ha diritto all'inserimento sociale, scolastico e lavorativo, ed i tempi e le modalità della terapia dialitica dovranno tenere conto di queste esigenze, compatibilmente con le possibilità organizzative e logistiche dell'Ambulatorio;
- Il Paziente dializzato ha il diritto di chiedere l'adeguamento del turno di dialisi in rapporto ad esigenze lavorative e familiari compatibilmente con le possibilità organizzative dell'Ambulatorio;
- Il Paziente dializzato ha il diritto di manifestare, direttamente o tramite i propri Rappresentanti, eventuali disfunzioni e/o carenze dell'Ambulatorio di Dialisi. Ove non si ottenesse soddisfazione, è possibile chiamare il Numero Verde del Gruppo NephroCare®. I reclami dovranno essere in primo luogo esplicitati al Personale Medico ed Infermieristico dell' Ambulatorio

successivamente andrà inoltrato come da procedura il foglio di reclamo (disponibile nella sala d'aspetto) via fax direttamente all'Amministratore Delegato e, ove non si ottenesse soddisfazione, al Numero Verde del Gruppo NephroCare®.

## I DOVERI

- Il Paziente dializzato ha il dovere di collaborare con il Personale Sanitario all'ottimizzazione del servizio e 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 d'igiene personale, le norme di civile convivenza con gli altri Pazienti e le norme generali d'attenzione e cura per l'ambiente e la struttura di cui usufruisce;
- Il Paziente dializzato ha il dovere di rispettare gli orari dell'Ambulatorio ed i turni assegnati;
- Il Paziente dializzato ha il dovere di informare il Medico conduttore della seduta dialitica di ogni altra terapia altrove praticata, prescritta od auto prescritta;
- Il Paziente dializzato ha il dovere di collaborare con il Medico conduttore della seduta dialitica nella gestione del proprio stato di salute: è tenuto a chiedere informazioni sulle sue condizioni cliniche e ad informare il Medico conduttore della seduta dialitica di ogni sintomatologia emergente, allo scopo di ottenere l'assistenza necessaria nell'intento di perseguire l'obiettivo "Salute del Paziente" e quindi la migliore Qualità di Vita possibile;
- Il Paziente dializzato ha il dovere di adeguarsi alla normativa vigente in ordine alla prescrizione dei farmaci e degli esami di laboratorio e strumentali.

## ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO

**A.N.E.D.** (Associazione Nazionale Emodializzati)  
Costituitasi nei primi anni '70 allo scopo di tutelare i Nefropatici ed i Dializzati.

La sede nazionale si trova a Milano in via Hoepli, 3  
Tel. 02 805.79.27

**ANERC** del Forum Nazionale  
(Associazioni Nefropatici Trapiantati e di Volontariato).  
Via A. Leone, 35 Nola - Tel. 081 512.40.51 - 081 823.11.82

**ASSOCIAZIONE MALATI DI RENI**  
c/o UOC di Nefrologia e Dialisi, Ospedale S. Spirito  
lungotevere in Sassia, 1 - 00193 Roma - Tel 06 683.525.52/1

**A.I.D.O.** (Associazione Italiana Donatori d'Organo)  
Sede nazionale a Bergamo in Via Ermete Novelli, 10/A  
Tel. 035 22.21.67

## TRIBUNALE PER I DIRITTI DEI MALATI:

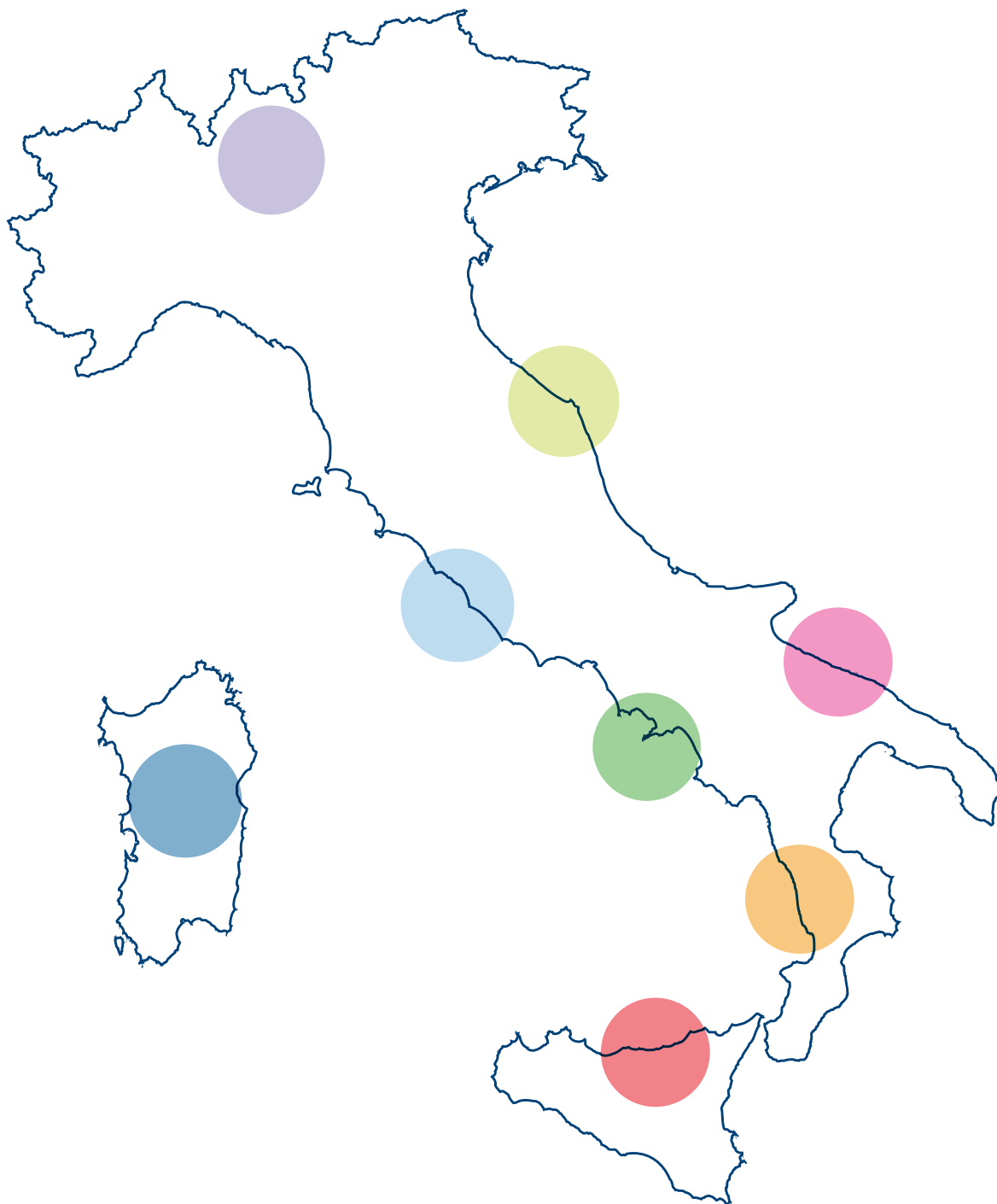
Il Tribunale dei Diritti del Cittadino Malato nasce nel giugno 1980 con la proclamazione della Carta dei 33 Diritti. I Tribunali dei Malati promuovono la realizzazione dei Diritti proclamati dalla Carta, allo scopo di ottenere l'osservanza delle norme più elementari di rispetto della persona e promuovono attività finalizzate a migliorare la Qualità dei Servizi.

I Tribunali favoriscono la partecipazione dei Cittadini all'attività di tutela mediante proposte, controlli, denunce. Le sedi sono reperibili presso tutti gli Ospedali.



*“Il sole sorgerà su  
orizzonti sempre nuovi.”*

# I NOSTRI CENTRI NEPHROCARE®



NephroCare



**FRESENIUS  
MEDICAL CARE**

[www.nephrocare.it](http://www.nephrocare.it)