

LA VERIFICA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

L'UOC pone particolare attenzione, non solo nel definire le aspettative degli utenti e nella loro percezione del servizio reso, ma anche nel promuovere e verificare programmi di ricerca per il miglioramento della qualità, tenendo conto delle risorse, degli strumenti tecnologici, delle strutture esistenti. Gli strumenti in atto per il miglioramento della qualità sono i seguenti:

- Percorso di Accreditamento
- Raccolta e analisi delle segnalazioni
- Indagini di qualità percepita
- Formazione

L'attenzione è posta a che il servizio reso sia: affidabile, efficace, equo, flessibile, trasparente.

L'affidabilità improntata alla capacità di adeguare tempestivamente e con continuità l'organizzazione, le azioni, il comportamento ed i servizi, tenendo presente le priorità e gli obiettivi fissati dalla programmazione regionale.

L'efficacia intesa come risultati raggiunti con azioni basate su prove di evidenza, sui principi di appropriatezza delle cure, perseguiti attraverso il governo clinico e assistenziale.

L'equità intesa come la garanzia che, a parità di bisogni, vengano forniti uguali accessi alle prestazioni e ai servizi sanitari.

La flessibilità come capacità di adeguare i comportamenti e l'uso delle risorse ai cambiamenti.

La trasparenza come informazione sulle procedure, sulle risorse, sui risultati e visibilità del processo decisionale.

LA TUTELA

L'UOC di Nefrologia e Dialisi informa gli utenti che, qualora incontrino ostacoli che limitano o impediscono di utilizzare al meglio l'assistenza sanitaria e sociale di cui necessitano hanno diritto di presentare ufficialmente una segnalazione. La segnalazione è uno strumento importante per permettere all'Azienda di rilevare i problemi e migliorare i Servizi. Altrettanto importanti sono le segnalazioni di elogio, in quanto aiutano l'Azienda ad individuare i propri punti di forza, e a far leva su questi per favorire il miglioramento dei Servizi.

Le segnalazioni / reclami vengono raccolti dall'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (URP), che è un servizio a favore dei cittadini per facilitare i rapporti con l'Azienda Sanitaria. In particolare, serve a:

- fornire informazioni sulle modalità di accesso ai servizi sociosanitari offerti dall'Azienda;
- contribuire al miglioramento della qualità dei Servizi offerti dall'Azienda, attraverso i suggerimenti e le segnalazioni (osservazioni, reclami, encomi) presentati dai Cittadini;
- promuovere la partecipazione del Cittadino e favorire la trasparenza dell'Azienda.

L'URP della ASL di Pescara ha sede:

- in Via Paolini, 45 (sede centrale), tel. 085.4253201/02/03/04/05 - Fax 085.4253200
e-mail info.urp@ausl.pe.it - PEC: urp.aslpe@pec.it
- in via Fonte Romana, 8 (sede ospedale), tel. 085.4252777 / 78 - Fax: 0854252776

Tutte le informazioni relative all'URP, il Regolamento di Pubblica Tutela, la Scheda Reclamo e gli orari di apertura al pubblico sono presenti sul sito internet aziendale www.ausl.pe.it nella sezione URP.

NUMERI UTILI

Direzione	085.4252621	c/o Dialisi 1
Nefrologia	085.425.2483 / 2348	7° Piano
Sale dialisi 1 e sala emergenze	085.425.2437	Piano terra - Ala Est
Sale dialisi 2 e dialisi peritoneale	085.425.2385	Piano terra - Ala Nord
Dr. Antonio Ciofani	085.425.2621 085.425.2483	(presso Dialisi 1) (presso Nefrologia)
Dr. Mario Campanella	085.425.2511 / 2681	(presso Dialisi 2)
Dr. Enrico D'Andrea	085.425.252681	(presso Dialisi 2)
Dr. Giancarlo Guerrieri	085.425.2670	(presso Dialisi 1)
Dr. Massimo Lodi	085.425.2670	(presso Dialisi 1)
Dr. Paolo Rampa	085.425.2670	(presso Dialisi 1)
Dr. Fulvio Sammartino	085.425.2511 / 2681	(presso Dialisi 2)
Dr.ssa Patrizia Santarelli	085.425.2670	(presso Dialisi 1)
Dr. Roberto Summa	085.425.2348 / 2483	(presso Nefrologia)
Coordinatrice Infermieristica Nefrologia (sig.ra Marta Magnani)	085.425.2483	(presso Nefrologia)
Coordinatrice Infermieristica Dialisi (sig.ra Marta Magnani ad interim)	085.425.2669	(presso Dialisi1)

Questa Carta dei Servizi è stata realizzata grazie alla collaborazione tra UOC di Nefrologia e Dialisi e la Struttura URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico) dell'Azienda USL di Pescara, diretta dalla dr.ssa M. Assunta Ceccagnoli e pubblicata con fondi donati alla UOC di Nefrologia e Dialisi.



AZIENDA USL DI PESCARA
OSPEDALE CIVILE SPIRITO SANTO

CARTA DEI SERVIZI E ORGANIZZAZIONE DELL'UNITÀ OPERATIVA COMPLESSA DI NEFROLOGIA E DIALISI

Dirigente Responsabile: Dr. Antonio Ciofani



Il prototipo di rene artificiale inventato e messo a punto dal medico olandese Willelm Kolf (1911-2009) negli anni '40 e poi prodotto su larga scala; grazie a lui milioni di persone sono state salvate e vengono tuttora salvate nel mondo.



Apparecchio per dialisi (rene artificiale) di oggi

I PRINCIPI

MISSIONE

L'U.O.C. di Nefrologia e Dialisi della ASL di Pescara assicura la disponibilità e l'accesso all'intera gamma di tipologie di assistenza, servizi e prestazioni compresi nei Livelli Essenziali di Assistenza (LEA), come definiti dalla programmazione nazionale, regionale e locale, interviene sulle patologie di particolare impegno assistenziale e rivolge la propria attenzione ai soggetti "fragili".

VISIONE E OBIETTIVI

La visione strategica è rivolta a perseguire la tutela della salute degli individui e della popolazione realizzando un sistema organizzativo capace di assicurare caratteristiche di appropriatezza, efficacia, adeguatezza e qualità ai servizi erogati ai cittadini rispetto ai loro bisogni e attese, orientato alla umanizzazione dell'assistenza e rivolto alla ricerca della soddisfazione del paziente e degli operatori, in un contesto di ottimizzazione delle risorse disponibili.

LA STRUTTURA

L'Unità nefrodialitica dell'Ospedale di Pescara è la maggiore nella Regione Abruzzo per il numero delle prestazioni eseguite e per numero di pazienti affetti da nefropatie terminali e tra le maggiori del centro Italia ed è anche l'unica della regione in grado di eseguire tutte le prestazioni nefrologiche e dialitiche diagnostiche e terapeutiche anche invasive e chirurgiche nel suo interno e ad aver attivato il 3° turno notturno di terapia dialitica cronica.

L'organico dell'Unità Operativa Complessa è composto da 53 unità, di cui 9 medici nefrologi, 2 coordinatori infermieristici, 1 per l'area nefrologica ed 1 per l'area dialitica, 40 infermieri, 3 operatori sanitari.

Le attività si svolgono presso le 3 sezioni in cui si articola la struttura:

- A Sezione Nefrologia (clinica delle malattie renali) - 7° piano**
- B Sezione Dialisi 1 e sala emergenze - ala est - piano terra**
- C Sezione Dialisi 2 e Peritoneale - ala nord - piano terra**

CHE SONO STRETTAMENTE INTERCONNESSE IN QUANTO PARTI DELLO STESSO PERCORSO CLINICO-ASSISTENZIALE

ATTIVITÀ

Le attività svolte sono le seguenti:

- attività di dialisi extracorporea nei centri: Dialisi 1, dotato di modulo acuti con n. 2 posti-rene dedicati H24 a pazienti intensivi e/o non programmati; Dialisi 2, ad indirizzo territoriale e dotato di modulo contumaciale.
- attività di Dialisi Peritoneale ospedaliera e domiciliare; posizionamento chirurgico di catetere peritoneale e assistenza nefrologica sul territorio.
- degenza ordinaria nefrologica ed in DH con attività di diagnostica nefrologica invasiva (biopsie renali) e non invasiva.
- accessi vascolari per terapia dialitica (posizionamento cateteri venosi centrali temporanei per trattamenti urgenti e tunnellizzati per utilizzo cronico, allestimento chirurgico di fistole artero-venose anche complesse per dialisi extracorporea).
- ambulatorio nefrologico, pre-dialisi, trapiantati renali.
- ambulatorio e Day Hospital nefro-pediatrico, dato che la struttura è Centro Regionale di riferimento per la Nefrologia Pediatrica con Legge Regionale n. 44/2001.

Le visite nefrologiche vengono effettuate tutti i giorni al mattino presso gli ambulatori nefrologici della sezione dialisi 1 e della sezione dialisi 2.

Per dare un'idea della mole di prestazioni specialistiche effettuate, possiamo citare i circa 24.000 trattamenti dialitici di cui circa 1.000 in pazienti acuti ed intensivi, 250/300 ricoveri ordinari, 400 giornate in DH, 150 interventi chirurgici l'anno per accessi vascolari in sala operatoria interna; i pazienti in dialisi cronica sono circa 180 cui vanno aggiunti i circa 70 trapiantati renali monitorati con controlli periodici.

La Struttura ha una mobilità attiva di circa il 20 %.



I MEDICI

Tutti i 9 medici nefrologi in servizio si occupano di tutte le attività specialistiche citate ma hanno sviluppato e maturato importanti competenze e settori peculiari:

- Dr. Antonio Ciofani** Responsabile della Struttura Complessa, budget e attività gestionali generali e valutative del personale; Nefrologia pediatrica ed attività invasive.
- Dr. Mario Campanella** Responsabile della Struttura Semplice di dialisi peritoneale ed intensiva e ipertensione arteriosa.
- Dr. Enrico D'Andrea** Ambulatorio trapianti.
- Dr. Giancarlo Guerrieri** Nefrologia interventistica.
- Dr.ssa Patrizia Santarelli** Cateteri centrali e trattamento pazienti acuti - Ambulatorio di Nefrologia.
- Dr. Massimo Lodi** Nefrologia interventistica.
- Dr. Paolo Rampa** Clinica del paziente dializzato cronico - Nefrologia Geriatrica.
- Dr. Fulvio Sammartino** Dialisi peritoneale e nefrologia territoriale - Ambulatorio di pre-dialisi.
- Dr. Roberto Summa** Nefrologia clinica e diagnostica ecografica ed invasiva (biopsia renale).

GLI INFERMIERI

- Sig.ra Marta Magnani** Coordinatrice infermieristica della sezione Nefrologia e delle sezioni 1 e 2 di Dialisi.
- DIALISI 1** Maria Ascenzo, Dorotea Baglio, Marialuisa Cardì, Filomena Citro, Silvana Colancecco, Maria Teresa Crisante, Mariagrazia D'Angelo, Gina D'Antonio, Antonella De Gregorio, Rosa Di Corpo, Attilia Di Giacobbe, Lisa Di Giandomenico, Giampiero Di Marcoberardino, Piergiorgio Foschini, Mirella Lovo, Nello Luberti, Elena Malandra, Monia Mosca, Sandra Pizzoli, Enrica Romano, Katuscia Rossi, Ettore Santoro.
- DIALISI 2** Erica Basilisco, Irene Carta, Fabrizia D'Agostino, Marina De Sanctis, Maria Assunta D'Onofrio, Loredana Giansante, Donatella Gloria, Valentina Lupo, Raffaella Orlando, Maria Incoronata Parisi, Filomena Sirolli.
- DIALISI PERITONEALE** Erminia Sulli
- NEFROLOGIA** Luciana Cenci, Danila Di Gregorio, Francesca Iervese, Giulia Pavone, Enza Piccirilli, Patrizia Petrocco.
- OPERATORI SANITARI** Guido Costantini, Massimiliano Di Giacomo, Tiziana Scurti.

