

ASL di Oristano  
Dipartimento Cure Mediche  
Struttura Complessa di Nefrologia e Dialisi

*CARTA DEI SERVIZI E DI  
INFORMAZIONI PER I  
CITTADINI  
Anno 2012*

**Struttura Complessa Nefrologia e Dialisi****CARTA DEI SERVIZI E DI INFORMAZIONI PER I CITTADINI****Anno 2012**

*Gentile Signora/Signore,*

*desideriamo presentarLe la Struttura Complessa di Nefrologia e Dialisi della ASL di Oristano attraverso la Carta dei Servizi.*

*Questo documento è stato realizzato per permetterLe di conoscere i servizi offerti dalla nostra struttura e dell'impegno assunti per assicurarLe un elevato livello di qualità.*

*L'obiettivo principale è quello di coinvolgerLa direttamente, instaurando un dialogo ed un confronto costanti, per un servizio in continua evoluzione.*

*La invitiamo quindi a fornirci suggerimenti, osservazioni e segnalazioni in modo da permettere di migliorare, con il suo contributo, le prestazioni offerte e la soddisfazione dei nostri ospiti. Ringraziando sin d'ora per la sua preziosa collaborazione, rimaniamo a disposizione per eventuali suggerimenti.*

## **PREMESSA**

*La Struttura Complessa di Nefrologia e Dialisi, diretta dal Dott. Antonio Maria Pinna, ha come principi fondamentali della propria attività :*

- A. Eguaglianza:** ogni persona ha diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sorta.
- B. Imparzialità:** i comportamenti degli operatori verso gli ospiti sono ispirati a criteri di obiettività ed imparzialità.
- C. Continuità:** la Struttura Complessa assicura la continuità e regolarità delle cure. In caso di irregolarità adotta misure volte ad arrecare ai pazienti il minor disagio possibile.
- D. Partecipazione:** la Struttura Complessa garantisce al paziente la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso un'informazione corretta e completa. Garantisce altresì la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento dei servizi. Favorisce i rapporti e la collaborazione con le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.
- E. Efficacia ed efficienza:** il servizio è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra le risorse impiegate, attività svolte e risultati ottenuti.

*L'attività assistenziale è finalizzata alla prevenzione, alla diagnosi ed al trattamento delle nefropatie dell'insufficienza renale acuta e cronica.*

## **Le Strutture Nefrologiche della ASL**

*La Struttura Complessa di Nefrologia e Dialisi della Azienda Sanitaria di Oristano è costituita da::*

- 1. Centro Dialisi Ospedaliero di Riferimento, CDR,** ubicato all'interno del Presidio Ospedaliero "San Martino" di Oristano al Piano terra e nel sotto piano, dispone di 14 posti rene per pazienti in trattamento dialitico cronico, e 2 posti rene per pazienti con Insufficienza renale acuta e per i trattamenti dialitici in urgenza. Lo scorso luglio 2012 il **CDR** ha ottenuto l'accreditamento istituzionale in quanto soddisfa i criteri di qualità richiesti..

2. *Centro Dialisi ad Assistenza Limitata, **CAL**, extra-ospedaliero, ubicato a Terralba, in Via Santa Suina 7 dal 1999, dotato di 5 posti rene, attivo dal 1999.*
3. *Centro Dialisi ad Assistenza Decentrata, **CAD**, a Ghilarza in via Matteotti (con 7 Posti-Rene), attivo dal 2010.*

*Il CAD e il CAL costituiscono la struttura semplice della Dialisi Territoriale.*

### **Le attività della Struttura Complessa di Nefrologia e Dialisi**

- *Diagnosi precoce e trattamento delle nefropatie mediche: nefropatie primitive quali glomerulonefriti, nefropatie tubulo-interstiziali, nefropatie secondarie in corso di malattie sistemiche (Diabete, Ipertensione...), nefropatie in corso di malattie autoimmuni, nefropatie vascolari e nefropatie congenito-ereditarie*
- *Prevenzione delle nefropatie*
- *Trattamento conservativo dell'Insufficienza Renale Cronica*
- *Trattamento sostitutivo dell'uremia terminale (dialisi extracorporea) per tutta l'area della provincia di Oristano*
- *Trattamenti extracorporei di altre patologie complesse come lo scompenso cardiaco refrattario (ultrafiltrazione/emodialisi).*
- *Diffusione della conoscenza delle Nefropatie Mediche e delle loro implicazioni a livello di Utenti ed Operatori Sanitari, attraverso un Programma di Educazione Sanitaria e di Formazione Permanente.*
- *Supporto al Paziente per i risvolti sociali della sua Patologia, attraverso informazioni mirate, Certificazioni e/o Relazioni cliniche a norma di Legge.*
- *Adesione alle Linee Guida delle società scientifiche Nazionali ed Internazionali*

## **L'Organizzazione delle Attività della Struttura Complessa**

### **Attività Nefrologica**

- *Le patologie che impegnano il Nefrologo comprendono: le infezioni e le calcolosi del tratto urinario, l'ipertensione, il diabete mellito, la sindrome metabolica e altre patologie sistemiche con interessamento renale, le nefropatie primitive e secondarie, iatrogene, congenite, professionali, siano esse acute o croniche, in terapia conservativa o sostitutiva (dialisi o trapianto d'organo).*

*Per la notevole varietà delle patologie trattate, è attiva una integrazione con i servizi interni dell'Ospedale, Medicina, Diabetologia, Cardiologia, Dietologia e con il territorio. Tutto ciò è garantito da percorsi preferenziali, attività di formazione e altre forme di collaborazione.*

*Dal 2013 come previsto nell'atto aziendale saranno disponibili quattro letti di degenza nefrologica nell'ambito dei letti dipartimentali del Dipartimento Medico, al momento è attiva una stretta collaborazione con le Unità Operative del Dipartimento delle Cure Mediche per eventuali ricoveri per pazienti con insufficienza renale cronica e in trattamento dialitico.*

*La nostra attività si esplica anche nella consulenza nefrologica di tutte le patologie renali nei diversi reparti di degenza 24 ore su 24.*

### **Attività Dialitica**

- *Centro Dialisi di Riferimento (CDR) di Oristano per Uremici Cronici: dal Lunedì al Sabato, con due turni dialisi al giorno, dalle ore 7,00 alle ore 19,00  
Urgenze Dialitiche: 24 ore su 24, con Pronta Disponibilità Notturna e Festiva*
- *CAL di Terralba: il Lunedì, Mercoledì e Venerdì, dalle ore 7,00 alle ore 13,00, con un turno per Emodialisi Cronici al giorno*
- *CAD di Ghilarza: dal Lunedì al Sabato, dalle ore 7,00 alle ore 13,00, con un turno per Emodialisi Cronici al giorno.*

## **Attività Ambulatoriale**

### **Ambulatorio di Nefrologia**

- *Centro Ospedaliero di Riferimento, Oristano: Visite il Lunedì, Mercoledì e Venerdì, dalle ore 8,30 alle ore 12,30, con Impegnativa del S.S.N. e prenotazione obbligatoria al Centro Unico di Prenotazione.*
- *CAL di Terralba: Visite il Lunedì mattina dalle ore 10,00 alle ore 12,30, con Impegnativa del S.S.N. e prenotazione in loco il Lunedì dalle ore 12,30 alle ore 13,00*
- *CAD di Ghilarza: Visite dal Lunedì al Venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,30, con Impegnativa del S.S.N. e prenotazione obbligatoria al Centro Unico di Prenotazione*

### **Ambulatorio Pre-dialisi**

*Attività presente solo nel CDR, è rivolto a pazienti uremici affetti da ESRD IV° e V° Stadio, ed include il percorso per la scelta della metodica dialitica più gradita al paziente, salvo controindicazioni, si rivolge a pazienti in cui sia prevedibile a breve medio termine la necessità di iniziare la terapia sostitutiva, quali emodialisi, dialisi peritoneale o trapianto pre-emptive (cioè trapianto prima di iniziare la terapia dialitica), questo presuppone oltre alle visite ambulatoriali programmate, anche i colloqui informativi programmati ed estemporanei sulla gestione clinica e sulla preparazione alla scelta del trattamento sostitutivo della funzione renale.*

*L'ambulatorio predialisi è il primo passo per avviare un programma di dialisi peritoneale anche per i pazienti della provincia di Oristano, che sino ad oggi si sono dovuti rivolgere ad altre ASL della Sardegna.*

**Giorni e orari di apertura: Martedì e Giovedì dalle 08,00 alle 12,00.**

*Le visite programmate sono gestite dal dirigente medico incaricato sulla base delle condizioni cliniche del paziente.*

**Ambulatorio Ecografia Reno-Vescicale nel CDR, ambulatorio dedicato a pazienti seguiti nell'ambulatorio nefrologico e di predialisi, la programmazione degli esami ecografici viene fatta di mese in mese in collaborazione tra i dirigenti medici che seguono gli ambulatori.**

**Ambulatorio monitoraggio Trapiantandi /Trapiantati di Rene:** La Struttura Complessa in collaborazione con i Centri Trapianto di Rene di Cagliari e Sassari, partecipa alla preparazione dei Candidati al Trapianto Renale ed ai controlli post trapianto.

**Ambulatorio di Dietologia e Bioimpedenzometria** al momento è operativo solo per i Pazienti seguiti presso l'ambulatorio nefrologico, pre-dialisi, ricoverati e per i Pazienti in Dialisi e/o Trapiantati di Rene, previ accordi con il Medico competente

**Day Hospital di Nefrologia:** ricovero programmato dedicato alle complicanze dei pazienti seguiti in ambulatorio Pre-Dialisi che abbiano necessità di particolari terapie secondarie a squilibri emodinamici, idroelettrolitici ed emogasanalitici, e in pazienti che iniziano la terapia dialitica con un programma di dialisi incrementale sino ad una condizione di stabilità sia emodinamica che di equilibrio acido-base, il ricovero in DH viene programmato previ accordi con i Dirigenti Medici dell'U.O.

### **Meccanismi di tutela per il rispetto delle convinzioni religiose e spirituali dei pazienti**

Nel P.O. San Martino, adiacente all'ingresso della Struttura di Nefrologia e Dialisi al primo piano è presente la Capella con il prete contattabile al numero telefonico :  
TEL +39 3486069998

Per la tutela delle convinzioni religiose diversa dalla cattolica a seguire i riferimenti telefonici e indirizzi in provincia di Oristano:

- **Induisti** "Movimento per la Coscienza di Krishna" TEL: +39 0783 86353
- **Chiesa Cristiana Ortodossa** : TEL: +39 0783859205 , CEL +39 3204335454
- **Chiesa di Gesù dei Santi degli ultimi giorni:** TEL:+39 0783211272
- **Associazione dei Testimoni di Geova:** TEL: +39 0783374734
- **Mussulmani** : +393497557017 – 0793961052 – 3284758302 IMAM e Presidente del Centro Islamico di Sassari: **Sig. Abdellaoui Salaheddine** .  
email: **Absa.islamicenter@tiscali.it**
- **Chiesa Cristiana Evangelica:** **Via Campania n° 199 Oristano**  
**Viale Repubblica Oristano**  
**Via S.Antonio n°23 Oristano**  
**Via Predu Micheli n° 15 Santu Lussurgiu**

**Mediazione Culturale:** e possibile usufruire del servizio fornito dalla amministrazione provinciale di Oristano presso il **Centro di Accoglienza e Mediazione Culturale** in via Carbonia. TEL +39 078373486 / +39 0783793337:

### **Meccanismi di tutela per il rispetto delle dignità personale, ai soggetti fragili**

Nel P.O. San Martino e presente il servizio di psicoterapia che risponde alle esigenze dei reparti e dei servizi ospedalieri dalle 08.00 alle 20.00 tutti i giorni feriali e che viene contattato in caso di necessità dal personale sanitario in servizio presso le unità operative del P.O. San Martino al TEL: 3402728665

In caso di pazienti che necessitano del servizio sociale nel P.O. San Martino e presente il servizio di assistenza sociale che risponde alle esigenze dei reparti e dei servizi ospedalieri dalle 08.00 alle 20.00 tutti i giorni feriali e che viene contattato in caso di necessità dal personale sanitario in servizio presso le unità operative del P.O. San Martino al TEL: 0783317263 / 3402819542

### **Organico della Struttura Complessa**

#### **Dirigenza Medica**

Antonio Maria Pinna  
Direttore Struttura Complessa

Maria Antonietta Sechi  
Responsabile Str. Semplice

Abdul Sattar Giamila  
Corrado Murtas

Maria Sebastiana Moro  
Beniamino Pistis

Rita Serpi  
Patrizia Vatiери

#### **Operatori delle Professioni Sanitarie**

Rosanna Maccis  
Coordinatore Infermieristico

CPS Infermiere  
Carla Campus Rita Meloni  
Rosanna Carta Antonio Mereu  
Giuseppina Caserta Elisabetta Muscas  
Vannalisa Curcu Salvatore Schirra  
Cristiana Farina Silvana Tore  
Nicolina Paola Fois Tonino Vacca  
Neva Frongia Maria Assunta Pireddu  
Antonina Loche Irene Zancudi  
Giuditta Marras (referente CAD Ghilarza)  
Paolo Storti (referente CAL di Terralba)

#### **Infermiere Generico**

Mariella Dessi

#### **Ausiliari Socio-Sanitari**

Gianna Pau Silvia Pinna  
Giovanni Antonio Salaris

#### **Personale OSS**

Rafaelina Argiolas Elisabetta Ledda

*La Pianta Organica del Personale è unica per l'intera Unità Operativa, con turnazioni a rotazione nelle varie attività e nei Centri della Dialisi Territoriale. Tutto il Personale dell'U.O. porta un visibile cartellino di riconoscimento, con l'indicazione di Cognome, Nome e Qualifica.*

### **Informazioni relative ai Pazienti**

**Centro Ospedaliero di Riferimento:** *il Direttore ed i Dirigenti Medici dell'U.O. sono a disposizione per fornire chiarimenti o notizie relative ai Pazienti dal Lunedì al Sabato dalle ore 12,30 alle ore 13,00 e dalle ore 18,30 alle ore 19,00*

**Centro Dialisi di Terralba:** *Il Dirigente medico è a disposizione per fornire chiarimenti o notizie relative ai Pazienti il Lunedì dalle ore 9,30 alle ore 10,00 o in base ad accordi preventivi*

**Centro Dialisi di Ghilarza:** *Il Dirigente medico è a disposizione per fornire chiarimenti o notizie relative ai Pazienti il Lunedì ed il Martedì dalle ore 9,30 alle ore 10,00 o in base ad accordi preventivi*

### **Come Contattarci:**

- S.C. Nefrologia e Dialisi – Centro Dialisi Ospedaliero di Riferimento - ORISTANO  
Telefono: 0783317278 --- 0783320076 – Fax: 0783/317275  
E-mail: [antonio.m.pinna@asloristano.it](mailto:antonio.m.pinna@asloristano.it)  
[http\\www.asloristano.it](http://www.asloristano.it)  
[http\\www.sinitaly.org](http://www.sinitaly.org)
- Centro Dialisi ad Assistenza Limitata - TERRALBA  
Telefono: 0783/850034 – Fax: 0783/317275
- Centro Dialisi ad Assistenza Decentrata - GHILARZA  
Telefono: 0785560365 – Fax: 0783/317275

## **MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA**

*I Pazienti ed i loro Familiari, le Associazioni di Volontariato o di tutela dei Pazienti accreditate presso la Regione Sardegna e/o l'A.S.L. 5 di Oristano, possono presentare osservazioni, opposizioni o reclami nei confronti di atti o comportamenti del Personale o di situazioni ritenute non conformi alla pratica di una corretta assistenza. Tale diritto può essere esercitato tramite:*

- 1. Colloquio con il Direttore Medico della Struttura Complessa o lettera al medesimo indirizzato presso La Struttura Complessa di Nefrologia e Dialisi - P.O. "San Martino" via Rockefeller. 09170 ORISTANO*
- 2. Colloqui con il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico del P.O. "San Martino" (Telefono: 0783/317305) ed eventuale segnalazione scritte (modulo segnalazione disservizi allegato b)*

*Presso la Struttura Complessa Nefrologia e Dialisi è rappresentata l'ASNET (Associazione Sarda Nefropatici, Emodializzati e Trapiantati), che può disporre di uno spazio espositivo per eventuali comunicati informativi.*

## **PRESA IN CARICO DELL'UTENTE DA ALTRE STRUTTURE**

*In caso di richiesta di posto rene da parte di altra struttura o di un paziente che viene trattato in altro centro, viene consegnato il modulo di richiesta posto rene che deve essere indirizzato alla Direzione Sanitaria del P.O. San Martino di Oristano e una volta protocollato, viene trasmesso alla nostra Struttura, dove si provvede ad inserire in lista di attesa il paziente che ha fatto richiesta.*

*La Lista di attesa presente presso il nostro centro prende come criterio di priorità la data di primo trattamento dialitico. (Legge Regionale 14 settembre 1993, n. 43 Art.3 Modifiche alla legge regionale 8 maggio 1985, n. 11: "Nuove norme per le provvidenze a favore dei nefropatici".)*

*La Struttura Complessa di Nefrologia e Dialisi del P.O. San Martino di Oristano ha partecipato e partecipa a Programmi di valutazione della qualità di vita dei Pazienti, del grado di soddisfazione degli utenti e delle prestazioni erogate.*

*In allegato*

- Questionario di verifica della soddisfazione degli ospiti e dei familiari**
- Modulo reclamo per disservizio**
- Diritti e Doveri dell'utente Dializzato**

**QUESTIONARIO VERIFICA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI.****INFORMAZIONI GENERALI**Compilato dal :  degente  dai familiari  con l'aiuto di un operatoreSesso:  M  F      Nazionalità:  italiana  stranieraAl momento dell'ingresso era a conoscenza delle problematiche legate alla dialisi?  
 SI'  NOAl momento dell'ingresso è stato/a informato/a sull'organizzazione del Centro ?  
SI'  NO**ASPETTI ALBERGHIERI****1. COME GIUDICA LA PULIZIA DELLA POSTAZIONE E DEGLI SPAZI COMUNI ?** Ottima  Discreta  Buona  Sufficiente  Scadente**2. COME GIUDICA LA PULIZIA DEI SERVIZI IGIENICI ( WC DOCCIA- LAVANDINO ) ?** Ottima  Discreta  Buona  Sufficiente  Scadente**3. COME GIUDICA GLI ORARI E L'ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA ?** Ottima  Discreta  Buona  Sufficiente  Scadente**ASSISTENZA MEDICA, INFERMIERISTICA ED ASSISTENZIALE****4. COME GIUDICA IL TRATTAMENTO RICEVUTO DAL PERSONALE MEDICO ?** Ottima  Discreta  Buona  Sufficiente  Scadente**5. COME GIUDICA IL TRATTAMENTO RICEVUTO DAL PERSONALE INFERMIERISTICO ?** Ottima  Discreta  Buona  Sufficiente  Scadente**6. COME GIUDICA IL TRATTAMENTO RICEVUTO DAL PERSONALE DI ASSISTENZA ?** Ottima  Discreta  Buona  Sufficiente  Scadente**7. COME GIUDICA LE CURE A LEI PRESTATE ?** Ottima  Discreta  Buona  Sufficiente  Scadente

**8. COME VALUTA IL RISPETTO DELLA RISERVATEZZA PERSONALE CHE GLI OPERATORI HANNO AVUTO NEI SUOI CONFRONTI ?**

\_\_\_ Ottima \_\_\_ Discreta \_\_\_ Buona \_\_\_ Sufficiente \_\_\_ Scadente

**9. COME VALUTA, NEL SUO COMPLESSO, IL SERVIZIO OFFERTO DAL PERSONALE DEL CENTRO ?**

\_\_\_ Ottima \_\_\_ Discreta \_\_\_ Buona \_\_\_ Sufficiente \_\_\_ Scadente

**COMMENTI, SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI****10. QUALI ASPETTI GRADISCE MAGGIORMENTE DURANTE LA SUA PERMANENZA PRESSO IL CENTRO ? ( SONO POSSIBILI AL MASSIMO 3 RISPOSTE )**

\_\_\_ Organizzazione ed efficienza      \_\_\_ Informazioni e comunicazione  
\_\_\_ Attenzione al paziente            \_\_\_ Riservatezza e privacy  
\_\_\_ Professionalità                    \_\_\_ Qualità delle cure ricevute  
\_\_\_ Comfort alberghiero

Altro \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**11. QUALI ASPETTI GRADISCE MENO DURANTE LA SUA PERMANENZA PRESSO IL CENTRO ? ( SONO POSSIBILI AL MASSIMO 3 RISPOSTE )**

\_\_\_ Organizzazione ed efficienza      \_\_\_ Informazioni e comunicazione  
\_\_\_ Attenzione al paziente            \_\_\_ Riservatezza e privacy  
\_\_\_ Professionalità                    \_\_\_ Qualità delle cure ricevute  
\_\_\_ Comfort alberghiero

Altro \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Oristano, lì \_\_\_\_\_

**Allegato B****ASL ORISTANO  
AL SERVIZIO URP  
P.O. SAN MARTINO****MODULO RECLAMO PER DISSERVIZIO**

Reclamo effettuato da: \_\_\_\_\_

Ospite di riferimento: \_\_\_\_\_

Periodo del disservizio: \_\_\_\_\_

**Area disservizio:**• **Servizi socio-sanitari:**

- Area medica
- Area infermieristica
- Area assistenza alla persona

• **Servizi alberghieri:**

- Pulizia
- Altro:
- Descrizione del disservizio:

---

---

---

---

---

---

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

## **DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE DIALIZZATO**

**Diritto** a ricevere un trattamento adeguato alle proprie necessità cliniche per raggiungere il miglior stato di benessere compatibile con la sua situazione.

**Diritto** a ricevere tutta l'assistenza medica ed infermieristica, prevista dalle norme vigenti.

**Diritto** ad essere trattato in una Struttura Sanitaria che risponda alle norme dell'accreditamento del SSN in ordine all'adeguatezza tecnologica delle attrezzature, alla professionalità del personale sanitario e al comfort alberghiero. Per i pazienti ad alto rischio di complicanze, il Centro è in grado di offrire i Servizi indispensabili per attuare procedure di urgenza ed emergenza.

**Diritto** ad essere informato sulla propria malattia e su ogni provvedimento diagnostico/terapeutico ritenuto necessario dal Medico.

**Diritto** al rispetto della propria personalità, all'osservanza delle norme igieniche e di profilassi per la prevenzione delle malattie infettive e contagiose.

**Diritto** all'inserimento sociale, scolastico e lavorativo e/o al cambiamento del turno dialisi. I tempi e le modalità della terapia dialitica dovranno tener conto di queste esigenze, compatibilmente con le possibilità organizzative e logistiche del Centro.

**Diritto** di manifestare direttamente o tramite i propri rappresentanti, eventuali disfunzioni e/o carenze del Centro Dialisi. Gli eventuali rilievi dovranno essere esplicitati dapprima al personale medico ed infermieristico del Centro, e, ove non si ottenesse soddisfazione, agli organi dell'ASL competenti in materia.

**Dovere** di collaborare con il personale sanitario all'ottimizzazione del servizio e di seguire il programma dialitico, dietetico e terapeutico prescritto dal Medico.

**Dovere** di rispettare il lavoro e la professionalità degli operatori sanitari.

**Dovere** di rispettare le norme di pulizia e di igiene personale, le norme di civile convivenza con gli altri pazienti ed il rispetto dell'ambiente e della struttura.

**Dovere** di rispettare gli orari e turni dialisi assegnati.

**Dovere** di collaborare con il Medico del Centro alla gestione del proprio stato di salute informandolo di ogni sintomatologia emergente, di ogni altra terapia altrove praticata, prescritta o auto prescritta.