



AZIENDA CERTIFICATA UNI EN ISO 9001:2015
Certificato N° 9122.ERP
Accreditata Regione Campania
DCA N. 985/10

EMODIALISI IRPINA s.r.l.

*Ambulatorio di Nefrologia – Emodialisi
Accreditato con il S.S.N. classe 3 (Alta Qualità)*

Sede legale ed operativa

GROTTAMINARDA – VIA U. NOBILE, 4

Partita IVA 01617180649

Tel. 0825/446628

e mail: emodialisirpina@tiscali.it

e mail pec: emodialisirpina@legalmail.it

PROGRAMMAZIONE PLURIENNALE DELLE ATTIVITA'

***POLITICA , OBIETTIVI E PIANO DI ATTIVITÀ
PERIODO DI RIFERIMENTO 2026-2029***

Il presente *Documento*, determina “le politiche complessive, la missione e i valori cui l'organizzazione si ispira, gli obiettivi da perseguire, i programmi e gli strumenti di intervento basati sull'analisi dei bisogni e/o della domanda di servizi/prestazioni sanitarie”.

Ma, in una realtà in costante - e certo non sempre positiva – evoluzione, esso rappresenta più una bussola per orientarsi e orientare nella "mappa del cambiamento", piuttosto che un insieme di rigide prescrizioni.

E' per questo motivo che il *Documento*, va inteso come strumento flessibile al servizio di una logica processuale nell'ambito della quale scelte di fondo, obiettivi, criteri operativi, interventi e verifiche di efficacia degli stessi si alimentano reciprocamente, aprendo nuovi spazi e nuove opportunità per l'agire del nostro Centro. Proprio per questo, ogni fine anno del quadriennio coperto dal presente *Documento*, si procederà a una verifica complessiva, con tutti i livelli organizzativi, degli scenari di riferimento e del grado di attuazione degli obiettivi approvati.

Nell'elaborazione del documento sono state coinvolte tutte le articolazioni organizzative al fine di garantirne la forte condivisione dei contenuti.

Altresì sono state tenute in conto le indicazioni ed i suggerimenti provenienti dai cittadini utenti, associazioni, etc.

Tale documento revisiona ed aggiorna il *Documento di programmazione pluriennale delle attività 2022-2025* emesso il 10/01/2022.

Modifiche/aggiunte/eliminazioni evidenziate da barra laterale al testo o sottolineatura

L'Ambulatorio di emodialisi “EMODIALISI IRPINA srl” opera in Grottaminarda (AV) dal 1986, dapprima con sede in Via Valle e poi, dal Dicembre 2000, in un edificio di proprietà del Centro sito in Via Umberto Nobile, 4 specificamente progettato e costruito per l'attività ambulatoriale emodialitica, con concessione edilizia n. 4732/17/96 rilasciata dal Comune di Grottaminarda in data 07/07/97.

L'amministratore unico è il dott. Cardinale Antonio.

L'Ambulatorio è facilmente raggiungibile sia con mezzi pubblici che privati essendo collocato a 500 metri dall'uscita “Grottaminarda” dell'Autostrada NA-BA ed a 200 metri dal capolinea dei mezzi pubblici campani ed interregionali.

L'ambulatorio è dotato inoltre di ampio parcheggio interno.

La struttura è stata allestita rispettando tutti i requisiti richiesti per la emodialisi dalle normative sanitarie nazionali e regionali vigenti.

L'Ambulatorio è, infatti, in possesso della autorizzazione all'esercizio ai sensi della Delibera della Giunta Regionale n. 3958 del 07/08/2001 e successive modifiche ed integrazioni (ultima autorizzazione rilasciata in data 10.12.2020 dal Comune di Grottaminarda, ptr. 13263 per cambio responsabile Direzione Sanitaria)

EMODIALISI IRPINA s.r.l.

Con Deliberazione n. 985 del 10.09.2010, l'Ambulatorio ha ottenuto l'Accreditamento Istituzionale (classe 3 – 100% requisiti specifici tipo C), ai sensi del Regolamento n. 3 del 31.07.2006, pubblicato sul BURC n. 41 del 05/09/2006, e successivo rinnovo con Deliberazione n. 271 del 02.03.2015.

E' in possesso dei requisiti ulteriori come definiti dal Regolamento n.3 del 31/07/2006.

EMODIALISI IRPINA S.r.l. è dotata di un Sistema di Gestione della Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001, certificato da ente esterno accreditato SINCERT (CSQ-certificato n. 9122.EIRP e IQNET n°79419).

Dispone di 13 posti rene di cui 1 posto contumaciale.

Dispone di personale medico ed infermieristico esperto, alcuni di essi per esperienza dialitica decennale.

L'Ambulatorio EMODIALISI IRPINA S.r.l. pone al centro dei propri interessi il rispetto della **dignità** della persona, avendo come obiettivi prioritari la tutela della vita e la promozione della salute con la migliore assistenza ed un ottimo comfort. Per il raggiungimento di questo fine, personale altamente qualificato è al servizio dell'ambulatorio ed è tenuto a comportamenti adeguati che mirano ad un elevato livello di umanità e professionalità atto a garantire la qualità del percorso di assistenza al paziente.

Il rapporto interpersonale con il Paziente è improntato alla cordialità e alla confidenza, cercando di smorzare le tensioni causate dalla condizione di sofferenza cronica del paziente stesso.

Il Centro provvede, secondo specifico protocollo, alla gestione dell'iter per l'inserimento dei pazienti eleggibili a trapianto nelle liste di attesa presso i diversi Centri trapianto scelti dal paziente.

I Centri trapianto con i quali la nostra struttura ha contatto sono: Napoli, Roma e Bari.

MISSIONE

La Missione dell'Ambulatorio è quella di promuovere la sicurezza delle cure, di contribuire al miglioramento della qualità della vita di quanti si rivolgeranno alla struttura per ricevere prestazioni sanitarie e di fornire strumenti e conoscenze concrete a tutti gli operatori del settore.

È questo l'obiettivo primario dell'Ambulatorio che, attraverso la professionalità delle risorse, l'adeguatezza delle strutture, l'innovazione tecnologica, le metodiche utilizzate e l'aggiornamento continuo, ma soprattutto tanto impegno e dedizione da parte di ciascuna funzione aziendale, contribuisce ogni giorno a fornire al paziente le informazioni atte al miglioramento del suo stato di salute.

La ragion d'essere di detta società, i campi prioritari di azione, nonché la sua missione è data dall'espletamento della sua attività nei seguenti settori:

- **terapia emodialitica con tecniche convenzionali utilizzando dializzatori con membrane ad alta biocompatibilità e con metodiche ad alta specializzazione, ponendo particolare attenzione ed impegno alla qualità ed all'efficacia delle prestazioni;**
- **attività ambulatoriale giornaliera per gli stessi pazienti emodializzati, che per particolari necessità cliniche – controllo della P.A., controllo della FAV, pareri dietetici ecc. - o esistenziali, fuori dal giorno di dialisi, si rivolgono al Centro. In effetti i pazienti dializzati nella quasi totalità dei casi afferiscono al Centro dopo essere già stati avviati al trattamento depurativo presso UU.OO. di nefrologia della nostra (ASL AV) o di altre ASL della Regione Campania.**
- **Inserimento e mantenimento in lista d'attesa per trapianto renale di pazienti emodializzati**
- **Attività di consulenza nefrologica mediante protocollo d'intesa, presso l'Ospedale Civile di Ariano Irpino dove, si fronteggiano le problematiche mediche e chirurgiche (patologie intercorrenti nei pazienti in pre dialisi e dializzati, posizionamento di cateteri venosi centrali temporanei e permanenti, confezionamento di fistole arterovenose, quest'ultima attività anche presso strutture accreditate).**

Il Direttore Sanitario è il responsabile del **governo clinico**, inteso come l'unione delle tre fondamentali dimensioni della qualità (qualità professionale, qualità percepita e qualità gestionale-organizzativa).

La Direzione è, infatti, consapevole che la capacità di raggiungere buoni livelli di qualità dipende dalla combinazione di tre ambiti di sviluppo relativi a:

- operatori sanitari
- paziente/utente/cliente
- organizzazione

Di conseguenza, l'efficacia clinica delle prestazioni e la loro appropriatezza, diventano strumenti operativi per il conseguimento della qualità dell'assistenza, attraverso la conoscenza ed il monitoraggio di tutti i processi operativi dell'organizzazione.

Premesso ciò, gli obiettivi generali del Centro sono commisurati al lungo periodo di 4 anni, fissati per le diverse tipologie di servizi offerti, ed articolati nel breve –medio termine, tenendo in considerazione:

- a) bisogni e domanda del territorio
- b) soddisfacimento del cittadino –utente
- c) continuo miglioramento del servizio

EMODIALISI IRPINA s.r.l.

d) efficacia ed efficienza delle prestazioni di servizio

finalizzati al miglioramento della qualità dell'assistenza erogata e fissati sulla base di:

- bisogno di salute
- risorse specificatamente assegnate (economiche, umane, strutturali e tecnologiche).
- vincoli di programmazione regionale.

La Direzione dell'Ambulatorio EMODIALISI IRPINA S.r.l. ha previsto un programma che tende all'individuazione degli errori o problemi che si affacciano durante il percorso lavorativo, delle cause determinanti, della possibilità concreta di risoluzione di tali evenienze: in pratica un progetto di valutazione e miglioramento della Qualità.

Per i prossimi 4 anni, alla luce dell'invecchiamento generale della popolazione e della sempre maggiore incidenza delle complicanze renali del diabete e delle malattie cardiovascolari, prevediamo di continuare il nostro percorso di miglioramento con l'obiettivo di:

- **prevenzione e diagnosi precoce delle nefropatie, specie nei pazienti anziani, mediante l'istituzione di una attività specialistica ambulatoriale continua, costante, facilmente fruibile e rispondente alle richieste del territorio per i pazienti da avviare al trattamento sostitutivo;**
- **costante miglioramento delle attrezzature e delle metodiche;**
- **aggiornamento preciso e continuo del personale medico ed infermieristico;**
- **soddisfare i requisiti cogenti applicabili;**
- **costante aggiornamento del piano di gestione dei rischi per la prevenzione degli eventi avversi;**
- **attuare un programma per assicurare la qualità della relazione tra professionisti sanitari, pazienti e loro familiari;**
- **Riduzione del rischio di caduta accidentale del paziente**

Pertanto, in relazione allo svolgimento della terapia sostitutiva, la Direzione Sanitaria si farà carico di adottare sistemi operativi (attrezzature e quant'altro) sempre di nuova concezione e che offrono migliori qualità e sicurezza. Altrettanto si farà carico di adottare filtri per emodialisi che offrono sempre migliore qualità, ridotta attivazione infiammatoria per il paziente.

Sarà cura, inoltre, della Direzione Sanitaria di adottare quanto di nuovo e di meglio potrà esserci sulla produzione delle acque di dialisi.

Tali obiettivi risultano in linea con i documenti di programmazione sanitaria regionale e realizzabili compatibilmente con le risorse economiche assegnate dalla Regione e da quelle messe a disposizione dall'Amministrazione del Centro.

EMODIALISI IRPINA s.r.l.

Per il conseguimento degli obiettivi esposti, l'ambulatorio ha fissato i seguenti criteri generali:

GRADUALITA':

EMODIALISI IRPINA S.R.L. concentra l'impegno di risorse umane, tecnologiche formative e finanziarie in modo graduale e progressivo con priorità nei settori ritenuti più critici e strategici

CONSENSO:

Ogni attività intrapresa per raggiungere gli obiettivi, viene attuata dopo aver rilevato le cause di criticità e aver ottenuto il maggiore consenso possibile dagli operatori e dagli utenti coinvolti.

VERIFICA:

Gli obiettivi e la politica della qualità sono oggetto di costante controllo ed analisi periodica, attraverso un sistema di misura dei livelli di qualità del servizio, basato principalmente sugli indicatori della qualità e di processo periodicamente rilevati, sulle non – conformità interne e sui reclami dell'utente, quale riferimento per prendere le decisioni atte a migliorare il servizio erogato e l'organizzazione stessa. Attraverso l'analisi dei dati aziendali, l'organizzazione verifica l'attività svolta in funzione della politica per la qualità, pianificando gli interventi migliorativi, la formazione del personale, gli eventuali miglioramenti attraverso il piano di attività, stabilito su base quadriennale e monitorato con scadenza annuale.

Le modalità di erogazione del servizio, l'organigramma funzionale, con assegnazione delle specifiche responsabilità, le specifiche procedure, sono espressamente dettagliate nella documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità

Sono previste iniziative per il miglioramento ed il conseguimento degli obiettivi specifici con la ricerca di tecnologie e attività all'avanguardia.

Le risorse tecnologiche, umane, professionali ed economiche le iniziative programmatiche di adeguamento delle stesse vengono formalizzate in specifici piani di miglioramento archiviati nel Sistema Qualità.

I valori a cui si ispira sono esplicitati nella **Carta dei Servizi**, lo strumento ufficialmente previsto dalle recenti norme in materia, che consente ai Clienti di verificare gli impegni assunti dall'organizzazione per assicurare gli standard di Qualità dei servizi offerti. La Carta si trova a disposizione del personale e dell'Utenza presso l'Ambulatorio.

EMODIALISI IRPINA s.r.l.

Tali valori sono:

- ◆ Uguaglianza
- ◆ Imparzialità
- ◆ Continuità
- ◆ Cortesia
- ◆ Chiarezza e comprensibilità dei messaggi
- ◆ Efficienza ed efficacia
- ◆ Diritto di scelta
- ◆ Partecipazione

UGUAGLIANZA

EMODIALISI IRPINA s.r.l. si impegna a:

- Garantire l'uguaglianza tra i pazienti consentendo l'accesso ai servizi ed alle strutture a tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religioni ed opinioni.
- Garantire agli anziani, ai portatori di handicap e ai pazienti in condizioni disagiate di salute facile accesso ai servizi e alle strutture del Centro.

IMPARZIALITA'

EMODIALISI IRPINA s.r.l. si impegna a:

- Erogare i servizi adottando verso i pazienti comportamenti obiettivi, equi ed imparziali.

CONTINUITA'

EMODIALISI IRPINA s.r.l. si impegna a:

- Erogare i servizi con continuità e regolarità, fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore di natura esterna, indipendenti dalla volontà della Struttura
- Garantire in caso di necessità od interruzioni programmate servizi sostitutivi, allo scopo di ridurre al minimo i disagi per i pazienti.

CORTESIA

EMODIALISI IRPINA s.r.l. si impegna a:

- Garantire in modo particolare la cortesia nei confronti del paziente, fornendo ai propri dipendenti e collaboratori l'opportuna formazione.

CHIAREZZA E COMPRENSIBILITA' DEI MESSAGGI

EMODIALISI IRPINA s.r.l. pone la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nei rapporti con il Paziente.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

EMODIALISI IRPINA s.r.l. persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento della qualità, dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi resi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

DIRITTO DI SCELTA

Il centro EMODIALISI IRPINA s.r.l. garantisce al paziente l'informativa circa la possibilità di libera scelta della struttura ove farsi seguire e/o effettuare la terapia dialitica. Il paziente ha facoltà, in qualsiasi momento di scegliere un'altra struttura.

Il centro promuove iniziative di formazione e di aggiornamento del personale sui temi inerenti la tutela dei diritti dei cittadini.

PARTECIPAZIONE

Il Centro EMODIALISI IRPINA s.r.l. garantisce la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti del Centro stesso.

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del Centro EMODIALISI IRPINA s.r.l. che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241 (4) .

EMODIALISI IRPINA s.r.l. persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento, cercando la partecipazione del personale, dei collaboratori e dei pazienti, attraverso riunioni periodiche e questionari di gradimento relativi all'efficienza ed all'efficacia dei servizi resi.

LA POLITICA PER LA QUALITÀ DI EMODIALISI IRPINA S.r.l.

Le norme ISO attribuiscono all'Amministratore di EMODIALISI IRPINA S.r.l., il compito di perseguire, definire ed attuare la politica per la qualità.

Essa comprende *gli obiettivi e gli indirizzi generali di un'organizzazione relativi alla qualità.*

EMODIALISI IRPINA s.r.l.

Qui di seguito riportiamo la politica per la Qualità così come approvata dall'Amministratore Unico.

La Direzione dell'Ambulatorio è fermamente convinta che il raggiungimento di un elevato standard nei servizi forniti al cittadino - utente sia un requisito fondamentale per la sua fidelizzazione; così come è consapevole che per il consolidamento e miglioramento della quota di mercato conquistata sia necessario orientarsi verso un incremento della soddisfazione del cittadino – utente in conformità alle norme e all'etica professionale, attraverso un processo di miglioramento continuo del servizio che interessi, tutti i processi dell'organizzazione.

È per tale motivo che l'ambulatorio di dialisi si è dotato di un Sistema di Gestione per la qualità conforme alla norma ISO 9001:2015 (CSQ - Certificato n° 9122.EIRP).

Tale certificazione ha coronato i principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, cortesia, efficienza ed efficacia nella realizzazione del nostro servizio.

In particolare la politica sanitaria dell'Ambulatorio, e quindi la **sua missione**, in relazione alla cresciuta cultura sanitaria e alle necessità assistenziali del cittadino emodializzato, consiste nel considerare il paziente non solo un malato cronico, ma un protagonista attivo della nostra attività assistenziale, cui intendiamo fornire le migliori cure mediche e metodiche dialitiche, rispetto della privacy, con la prospettiva reale del trapianto renale e, comunque, dell'allungamento della sopravvivenza.

Nell'ambito di questa politica obiettivi generali di EMODIALISI IRPINA s.r.l. e quindi di tutto il Personale sono:

1. Mantenere attivo il proprio Sistema di Gestione per la Qualità
2. Formalizzare e valutare periodicamente le esigenze del cittadino - utente
3. Raggiungere standard di efficacia e di efficienza delle prestazioni di servizio corrispondenti alle attese espresse ed implicite
4. Utilizzare la migliore tecnologia (attrezzature e quant'altro) presente sul mercato per l'erogazione del servizio, compatibilmente con la pianificazione economica operativa della Struttura
5. Assicurare la manutenzione delle apparecchiature biomediche per garantirne l'efficacia e l'efficienza
6. Erogare emodialisi con metodiche di alta specializzazione
7. Motivare e coinvolgere tutto il personale su questi obiettivi, diffondendo la cultura della qualità a tutti i livelli
8. Soddisfare i requisiti cogenti applicabili e/o richiesti dal Cliente
9. Misurare e analizzare regolarmente l'efficacia, l'efficienza, gli obiettivi e i traguardi del proprio Sistema di Gestione per la Qualità e la politica espressa al fine di conseguire un miglioramento continuo.

Tali obiettivi, sono monitorati, con frequenze stabilite (almeno 1 volta all'anno), attraverso l'utilizzo di opportuni indicatori, misurati periodicamente e valutati nel corso delle riunioni di riesame della Direzione sul Sistema di Gestione per la Qualità.

Per raggiungere tali obiettivi la Direzione si impegna a:

- ✓ individuare e analizzare i fattori interni ed esterni (positivi e negativi) rilevanti per i propri obiettivi strategici e che possono influenzare la capacità di perseguirli
- ✓ individuare e analizzare i rischi per processo
- ✓ intraprendere azioni per affrontare rischi e opportunità
- ✓ Svolgere una attenta attività di Audit Interni per verificare, ed eventualmente correggere, il grado di conformità del Sistema alla norma UNI EN ISO 9001:2015
- ✓ Addestrare tutto il personale circa le modalità di attuazione del Sistema di

Gestione per la Qualità

- ✓ Monitorare la soddisfazione del Cliente e del personale interno attraverso la raccolta e l'analisi dei reclami e dei suggerimenti
- ✓ Monitorare in continuo il Sistema mediante indicatori di efficacia ed efficienza, promuovendone il miglioramento
- ✓ approvare tutta la documentazione inerente l'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità
- ✓ assegnare le risorse necessarie per il raggiungimento degli obiettivi stabiliti
- ✓ garantire che tutto il Personale sia a piena conoscenza degli obiettivi dichiarati dall'Organizzazione, al fine di garantirne la forte condivisione ed abbia, attraverso un addestramento specifico e/o un livello di istruzione adeguato, le capacità per raggiungere tali obiettivi
- ✓ tenere in considerazione i suggerimenti raccolti direttamente dagli utenti/dipendenti attraverso comunicazioni, questionari, reclami e le indicazioni provenienti dalle altre parti interessate (ASL/Istituzioni, fornitori).

Tutto il personale dovrà operare nel rispetto delle norme e delle procedure aziendali per assicurare la rispondenza del servizio alle specifiche contrattuali.

La Direzione dell'Ambulatorio si augura di ottenere, da tutti i livelli, la massima collaborazione per il raggiungimento degli obiettivi di qualità prefissati ed il conseguente consolidamento della propria posizione nel settore in cui opera.

La Direzione coinvolge nella elaborazione di questo documento tutte le articolazioni organizzative così come riportato nella diffusione della documentazione del SGQ.

L'informazione verso l'esterno è garantita dalla **Carta dei Servizi**, lo strumento ufficialmente previsto dalle recenti norme in materia, che consente ai Clienti di verificare gli impegni assunti dall'organizzazione per assicurare gli standard di Qualità dei servizi offerti.

TIPOLOGIA E VOLUME DI ATTIVITA' EROGABILI

La Tipologia ed volume delle attività "erogabili" sono commisurate alle risorse disponibili (umane – tecnologiche e strutturali), al numero di prestazioni assegnate, in linea con le disposizioni Regionali [D.G.R.C. 3958/01 (sezione A) e succ. int. e modif. – Regolamento n° 3/2006] e ai vincoli fissati dalla programmazione regionale relativi ai limiti massimi di spesa [budget assegnato in Decreto Commissariale].

Il presente documento viene revisionato e/o modificato con cadenza annuale, a partire dalla data di prima emissione, in occasione della riunione di riesame della Direzione di fine anno.

Completano il presente Piano delle Attività i seguenti documenti:

- ✓ Volumi delle Attività erogate anni _____
- ✓ Pianta organica-struttura organizzativa
- ✓ Verbali di Riesame della Direzione
- ✓ Obiettivi specifici (verifica _____)

Data 12/01/2026

Redatto

Amministratore Unico

Direzione Sanitaria