



TRADES S.r.l.

C.so V. Emanuele, Traversa turner, 58 Sarno (SA)

Partita IVA 02089920652

Tel. e fax: 081.5137358 – 5137892

e-mail: dialisitrades@email.it

e-mail pec: dialisitrades@pec.it

DOCUMENTO PROGRAMMATICO AZIENDALE PROGRAMMAZIONE PLURIENNALE DELLE ATTIVITA'

POLITICA , OBIETTIVI E PIANO DI ATTIVITÀ

PERIODO DI RIFERIMENTO 2023-2026

DOCUMENTO PROGRAMMATICO 2023-2026 “POLITICA, OBIETTIVI E PIANO DELLE ATTIVITÀ”

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 Programmatico 2020-2023 emesso il 30/06/2020

L'ambulatorio di emodialisi e nefrologia “**TRADES S.r.l.**” nasce nel 1985 con lo scopo di evitare ai pazienti residenti sul territorio spostamenti a volte faticosi per sottoporsi al trattamento dialitico, indispensabile alla loro sopravvivenza.

L'Ambulatorio si è contraddistinto negli anni per la professionalità del personale medico ed infermieristico, la continuità assistenziale, la costante innovazione tecnologica e l'attenzione rivolta al malato e alla sua famiglia.

Ad oggi la TRADES è in piena attività, ha ampliato il suo campo di assistenza ed è sempre più disponibile ad accogliere richieste sempre più diversificate.

L'amministratore è la Signora Tramontana Filomena.

Dispone di **13 posti rene per l'emodialisi e la dialisi on-line** e di **1 posto per la dialisi contumaciale**.

Tale struttura è stata allestita rispettando tutti i requisiti richiesti dalle normative sanitarie nazionali e regionali.



TRADES S.r.l.

L'Ambulatorio è in possesso della autorizzazione all'esercizio ai sensi della Delibera della Giunta Regionale n. 3958 del 07/08/2001 e successive modifiche ed integrazioni, rilasciata in data 04/02/2005, protocollo n° 2876, con ultimo aggiornamento in data 04/02/2020, Prot. n. 5821 con l'indicazione del nuovo Direttore Sanitario.

Con Deliberazione ASL n.ro 416 del 07.05.2018, la TRADES s.r.l. ha ottenuto il rinnovo dell'**Attestato di accreditamento istituzionale ai sensi dell'art. 4 del Regolamento Consiliare n° 3 del 31.07.2006, con attribuzione della classe 3 (100% requisiti specifici tipo C)**, già attestato con Decreto n° 342 del 24/07/2008, pubblicato sul BURC N° 49 del 09/12/2008.

La Trades 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 TRDS e IQNET n° 13436).

L'Ambulatorio TRADES 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 pertanto improntato alla cordialità e alla confidenza, cercando di smorzare le tensioni causate dalla condizione di sofferenza cronica del paziente stesso.

L'Ambulatorio 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.

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.



TRADES S.r.l.

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 ragione d'essere della società è data dall'espletamento della sua attività nei seguenti campi prioritari di azione:

- **Terapia della insufficienza renale cronica terminale mediante trattamento emodialitico**
- **Riduzione del rischio di caduta accidentale del paziente**
- **Ottimizzazione delle pratiche atte a ridurre l'incidenza delle complicanze infettive legate al CVC**
- **Monitoraggio costante dell'accesso vascolare mediante misurazione della portata della FAV**
- **Contatti con i Centri trapianto di riferimento per l'inserimento in Lista di attesa**
- **Collaborazione e rapporti con i medici di Medicina generale per pazienti affetti da insufficienza renale cronica in trattamento presso l'Ambulatorio.**

VALORI

I valori a cui si ispira sono esplicitati nella **Carta dei Servizi**, lo strumento ufficialmente previsto dalle recenti norme in materia, che consente agli Utenti 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.

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.

PIANO DELLE ATTIVITA'

Gli obiettivi generali sono commisurati al lungo periodo di 4 anni ed articolati nel breve – medio termine, in funzione:

- della valutazione dei bisogni
- del soddisfacimento del cittadino utente
- della tipologia e della qualità dei servizi erogati

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

- bisogno di salute
- vincoli di programmazione regionale

La Direzione dell'Ambulatorio TRADES 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 (2023-2026), alla luce dell'invecchiamento generale della popolazione e della sempre maggiore incidenza delle complicanze renali del diabete e delle malattie cardiovascolari prevediamo di:

- **formalizzare e valutare le esigenze espresse e implicite del cittadino – utente;**
- **costante miglioramento degli standard di adeguatezza dialitica;**
- **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.**

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 delle cure. A tal fine, la Struttura programma annuale gli investimenti tecnologici tenendo conto dell'obsolescenza del parco macchine e delle singole tipologie di apparecchiature biomediche.

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 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.

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

GRADUALITA':

TRADES 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



TRADES S.r.l.

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.

POLITICA PER LA QUALITÀ

La Direzione dell'Ambulatorio "TRADES S.r.l.", è fermamente convinta che il raggiungimento di un elevato standard nei prodotti e 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 vada ad interessare 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, certificato da ente esterno accreditato SINCERT (CSQ - certificato N. 9122 TRDS).

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 la missione di **TRADES S.r.l.** e quindi di tutto il Personale è di:

1. Mantenere attivo il 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.

L'Amministratore assume anche l'impegno di:

- 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).
- effettuare al proprio interno o partecipare ad almeno un progetto di miglioramento continuo dell'assistenza sanitaria.

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.

La Tipologia ed il volume delle attività "erogabili" sono commisurate alle risorse disponibili (umane – tecnologiche e strutturali), al numero di posti letto assegnati, in linea con le disposizioni Regionali [D.G.R.C. 3958/01 (sezione A) e succ. int. e modif. – Regolamento n°



TRADES S.r.l.

3/2006] e ai vincoli fissati dalla programmazione regionale relativi ai limiti massimi di spesa [budget assegnato con Decreto del Commissario ad Acta].

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:

- ✓ Pianta organica
- ✓ Struttura organizzativa
- ✓ Sintesi delle Attività (anni _____)
- ✓ Verbali di Riesame della Direzione
- ✓ Obiettivi specifici (verifica al _____)

Sarno, 30 giugno 2023

Redatto

Amministratore Unico

Direttore Sanitario

Direzione Sanitaria