

# STANDARD DI QUALITA' GRUPPO NEPHROCARE®

Gli ambulatori del Gruppo Nephrocare® garantiscono il trattamento sanitario correlandolo al proprio livello di classificazione assistenziale, in linea con l'analisi dei fabbisogni e dell'offerta sanitaria prevista sul territorio, effettuata a livello regionale.

Tra gli obiettivi programmatici, richiamati all'interno della Carta dei Servizi, si riportano di seguito quelli che assumono particolare rilevanza: Stabilire e mantenere sempre elevati standard qualitativi dei servizi sanitari offerti; migliorare la qualità di vita dei propri pazienti; contribuire ad aumentare il numero dei trapianti; ridurre il costo sociale della malattia.

Per mantenere alti livelli qualitativi nell'erogazione dei trattamenti emodialitici, Nephrocare® pone in essere una serie di azioni e attività, oggetto di monitoraggio, controllo e di specifiche procedure quali: controllo dell'adeguatezza della cura dialitica; definizione di un protocollo della purezza dell'acqua; correzione dell'anemia; prevenzione e cura della malnutrizione.

Da sempre Nephrocare® è attenta a garantire ai propri pazienti le migliori cure possibili ed elevati standard qualitativi. La Qualità è al centro del progetto Nephrocare® e per questo motivo è costantemente oggetto di analisi, monitoraggio, rivalutazione e miglioramento aziendale. Per poter monitorare stabilmente i propri indicatori e standard di qualità, la Nephrocare® si è dotata di strumenti di analisi e reporting quali la BSC (*Balance Scorecard*) ed il database Euclid® - che analizzano i target di qualità aziendale su più dimensioni - e ha declinato obiettivi di qualità all'interno dei documenti aziendali.

Grazie all'analisi dei dati clinici dei pazienti, inseriti all'interno del database Euclid®, è possibile monitorare mensilmente la pratica clinica ed il raggiungimento degli standard di qualità di cui ai target clinici e di management, al fine di garantire ai pazienti la migliore Qualità di cura possibile e conseguentemente un miglioramento della qualità della vita.

I risultati di monitoraggio e verifica del raggiungimento degli standard di qualità sono registrati all'interno del *cloud* dei sistemi informativi aziendali Euclid® e BSC (*Balance Scorecard*) e disponibili presso ogni singolo ambulatorio di dialisi del gruppo Nephrocare®.

Per conoscere e verificare il raggiungimento degli standard di qualità dell'ambulatorio di dialisi presso il quale si è in cura, ogni paziente potrà fare formale richiesta al Direttore dell'ambulatorio, il quale consegnerà tutta la documentazione necessaria richiesta. I dati sono altresì affissi in bacheca al fine di facilitarne la diffusione e conoscenza.

A fini meramente conoscitivi si presentano di seguito i target clinici Nephrocare® anno 2023:

Perspective	BSC Key Process indicators	Target*	Range
Patients	Effective Weekly Treatment Time	83,0%	≥ 720 min/sett
Patients	Infusion or Blood Volume	74,5%	≥ 63 l/sett o ≥ 240 l/sett
Patients	Single-pool Kt/V	87,5%	≥ 1,4
Patients	Vascular Access	77,0%	pz con FAV
Patients	Hepatitis B Vaccination	92,0%	Pz vaccinato o con HBsAb <10IU/L
Patients	Albumin	88,0%	≥ 3,5 gr/dl
Patients	Haemoglobin	82,0%	≥ 10 ≤ 12 gr/dl
Patients	Hydration Status	75,0%	σ ≤ 15% ♀ ≤ 13%
Patients	Hemodynamic Status	80,0%	Pressione arteriosa sistolica Pre-HD ≥ 130 ≤ 160 mmHg
Patients	Phosphate	84,0%	≥ 2,5 ≤ 5,5 mg/dl
Patients	Calcium	84,0%	≥ 8,4 ≤ 9,6 mg/dl (corretto per albuminemia)
Patients	iPTH	83,5%	≥ 130 ≤ 585 ng/ml
Patients	Potassium	86,5%	>3,5 <6 mEq/L.
Patients	Patients on Transplant Waiting List	85,0%	

# GRADO DI SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE

Al fine di mantenere e garantire elevati standard qualitativi e migliorare la qualità dei servizi offerti, da sempre il gruppo Nephrocare® ritiene che un ruolo centrale è assunto dal paziente. Assume pertanto particolare rilevanza la valutazione che lo stesso dà dell'esperienza vissuta all'interno del suo ambulatorio.

Per conoscere il grado di soddisfazione dei propri pazienti, annualmente, viene condotta una indagine/survey (*Patient Engagement Survey*). Nello specifico, vengono somministrati dei questionari, in forma cartacea o digitale, per i quali viene sempre garantito l'anonimato, all'interno dei quali sono contenuti dei quesiti di valutazione, che mappano in maniera multidimensionale l'esperienza vissuta dal paziente all'interno degli ambulatori di dialisi del gruppo Nephrocare®.

Gli aspetti che sono principalmente oggetto di analisi e valutazione, riguardano l'ambito del trattamento sanitario e delle cure ricevute nonché la presa in carico e l'assistenza ricevuta da parte dello staff medico-infermieristico.

Completata l'indagine sul grado di soddisfazione del paziente/utente, i dati dei singoli questionari vengono caricati all'interno dei sistemi informativi aziendali e conseguentemente vengono generati i risultati complessivi del sondaggio (percentuale di partecipazione al sondaggio e risultati di soddisfazione dei pazienti/utenti sui singoli quesiti somministrati).

L'obiettivo standard del monitoraggio, condotto sul grado di soddisfazione del paziente/utente, s'intenderà raggiunto se il tasso di partecipazione alla survey sarà pari almeno al 60% e quello di soddisfazione del paziente/utente si attesterà al di sopra del 75%.

Il risultato del sondaggio sul grado di soddisfazione del paziente, relativo ad ogni singolo ambulatorio del gruppo Nephrocare®, al fine di essere reso pubblico e condiviso con i propri pazienti/utenti, è affisso nella bacheca dell'ambulatorio e pubblicato sul sito web aziendale del gruppo Nephrocare®, all'interno della pagina dedicata al singolo ambulatorio.

Per ricevere informazione o chiarimenti in merito all'indagine sul grado di soddisfazione del paziente e sui risultati ottenuti dalla stessa, ogni paziente potrà fare richiesta al Direttore dell'ambulatorio presso il quale è in cura.

