

# *Centro Emodialitico Meridionale srl*



## *Carta dei servizi*

*Via Generale Cantore, 21 - Palermo  
Tel. 091 302741 - 091 302451 Fax 091 301243*

<i>Centro Emodialitico Meridionale srl Palermo</i>	Tipo di documento: <b>Allegato</b> Titolo del documento. <b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Codice doc: All1MQ0503 Rev. 0 Del 30.11.2011
--	---	---

## Indice

<b>1</b>	<b>IL CENTRO EMODIALITICO MERIDIONALE.....</b>	<b>4</b>
1.1	PRESENTAZIONE.....	4
1.2	DOVE SIAMO .....	4
1.3	FINI ISTITUZIONALI .....	5
1.4	PRINCIPI FONDAMENTALI .....	5
1.5	STRUTTURA .....	5
<b>2</b>	<b>INFORMAZIONI GENERALI SULL'EMODIALISI.....</b>	<b>7</b>
<b>3</b>	<b>MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO .....</b>	<b>8</b>
<b>4</b>	<b>LA SEDUTA EMODIALITICA.....</b>	<b>8</b>
<b>5</b>	<b>DIRITTI DEL MALATO NORME DI COMPORTAMENTO.....</b>	<b>8</b>
5.1	DIRITTI DEL MALATO.....	8
5.2	NORME DI COMPORTAMENTO .....	9
<b>6</b>	<b>TUTELA DEGLI UTENTI E CONTROLLI DELLA QUALITÀ.....</b>	<b>9</b>
6.1	RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI .....	10
6.2	ORGANISMI INTERNI DI CONTROLLO E VERIFICA.....	10

<i>Centro Emodialitico Meridionale srl Palermo</i>	Tipo di documento: <b>Allegato</b> Titolo del documento. <b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Codice doc: All1MQ0503 Rev. 0 Del 30.11.2011
--	---	---

Gentile utente,

*il Centro Emodialitico Meridionale di Palermo intende garantire servizi di alta qualità ai cittadini ed al Servizio Sanitario Regionale consolidando la posizione di eccellenza tra le strutture sanitarie private della Sicilia, conseguita grazie alla professionalità degli Operatori ed alla efficienza dell'organizzazione aziendale.*

*Il punto cardine della nostra missione è l'attenzione alle necessità ed alle esigenze dei cittadini, nella consapevolezza dell'importanza del ruolo svolto per assicurare una migliore qualità della vita alle persone che soffrono.*

*In questa missione ci sostengono i nostri valori aziendali:*

- ✚ siamo consapevoli che il servizio che offriamo ai cittadini utenti è complesso e richiede tutto il nostro impegno quotidiano;*
- ✚ le attese ed i desideri degli utenti orientano le nostre scelte;*
- ✚ il nostro personale ha il compito prioritario di assistere i pazienti per il completo soddisfacimento delle loro esigenze;*
- ✚ cerchiamo di occuparci di ogni piccolo dettaglio per ottenere il consenso dei pazienti;*
- ✚ adattiamo ogni giorno la nostra organizzazione alle esigenze che emergono nello svolgimento della nostra attività;*
- ✚ promuoviamo la formazione e le qualità personali di tutti gli operatori per migliorare il nostro servizio;*
- ✚ puntiamo sulle innovazioni tecnologiche che ci possono rendere preferibili ad altri operatori del settore;*
- ✚ intendiamo essere una entità positiva ed utile nella Società contribuendo alla efficienza del sistema sanitario regionale.*

*Questa "Carta dei Servizi" è volta alla tutela dei diritti degli utenti del "Centro Emodialitico Meridionale" di Palermo ed è intesa come strumento di controllo del cittadino sulla qualità dei servizi offerti nonché sulla informazione e sulle modalità di utilizzazione dei servizi erogati.*

*Essa è, altresì, finalizzata ad indicare le procedure di reclamo contro gli atti o i comportamenti che possano negare o limitare la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria da parte dei cittadini assicurando, così, trasparenza ed efficacia alle azioni che si realizzano.*

*Chiediamo, pertanto, ai cittadini utenti di collaborare con il Personale medico, paramedico, ausiliario ed amministrativo che qui lavora, dandoci dei consigli allo scopo di poter offrire una "medicina a misura d'uomo", frutto di diversi e coordinati impegni sanitari ed amministrativi.*

*L' Amministratore Unico  
Dr. Giuseppe Patti*

<p><i>Centro Emodialitico Meridionale srl Palermo</i></p>	<p>Tipo di documento: <b>Allegato</b> Titolo del documento: <b>CARTA DEI SERVIZI</b></p>	<p>Codice doc: All1MQ0503 Rev. 0 Del 30.11.2011</p>
---	--	---

## 1 IL CENTRO EMODIALITICO MERIDIONALE

### 1.1 Presentazione

Il “Centro Emodialitico Meridionale srl ” è una società a responsabilità limitata che ha sede in Via Generale Cantore n. 21 a Palermo; svolge attività di diagnosi e cura delle patologie renali e dei trattamenti sostitutivi per pazienti affetti da insufficienza renale cronica (IRC).

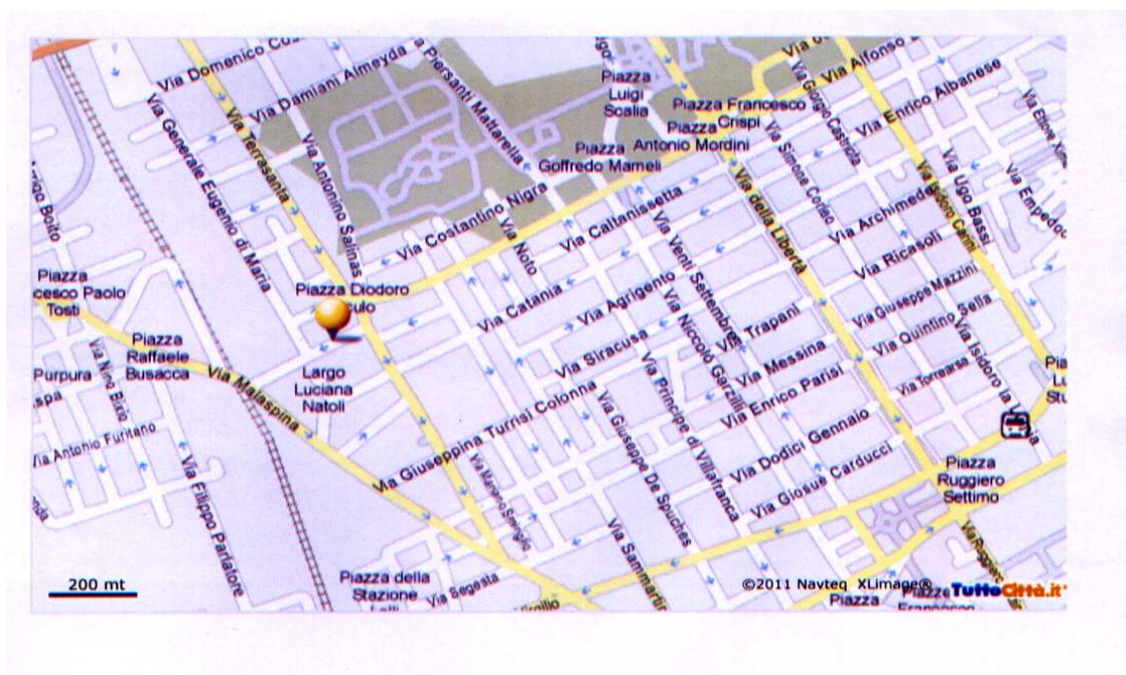
E’ in possesso della autorizzazione sanitaria n.146 del 21/09.09 ed è accreditato con il Sistema Sanitario Regionale (DA del 30/12/2007); dal 1980 offre prestazioni emodialitiche rivolte ad un bacino di utenza configurabile con il distretto sanitario di Palermo e distretti limitrofi, anche se vengono accolti pazienti provenienti da altre ASP della Sicilia.

Il Centro dispone di un servizio telefonico a più linee, collegato a un PBX, in caso di chiamate simultanee e di telefax; i numeri telefonici del centralino sono 091 302741 e 091 302451; il numero del fax è 091 301243.

Il Centro è aperto tutti i giorni con orario continuato; le turnazioni delle sedute dialitiche sono 2 nei giorni pari e 3 nei giorni dispari; è garantito un servizio di 24 ore su 24 come pronto soccorso.

### 1.2 Dove siamo

Il Centro Emodialitico Meridionale è situato in una zona centrale di Palermo, facilmente raggiungibile, sia in auto che con i mezzi pubblici; il posteggio pubblico esistente davanti al Centro permette la sosta sia alle autoambulanze del 118 sia alle autovetture delle varie associazioni che si occupano del trasporto dei malati; nelle immediate vicinanze è disponibile un parcheggio ad ore a pagamento.



<p style="text-align: center;"><i>Centro Emodialitico Meridionale srl Palermo</i></p>	<p>Tipo di documento: <b>Allegato</b> Titolo del documento: <b>CARTA DEI SERVIZI</b></p>	<p>Codice doc: All1MQ0503 Rev. 0 Del 30.11.2011</p>
---	--	---

### 1.3 Fini istituzionali

Scopo istituzionale del “*Centro Emodialitico Meridionale*” è quello di svolgere attività di diagnosi e cura delle patologie renali. Gli obiettivi che il Centro Emodialitico Meridionale si impegna a perseguire sono:

- partecipare al miglioramento della qualità dei servizi che la Sanità offre ai cittadini, fornendo il massimo della sicurezza nell’esercizio delle attività, nella esecuzione dei trattamenti diagnostici e nella vigilanza sui malati;
- ridurre il tempo di attesa per la fruizione delle prestazioni in condizioni ambientali idonee, al fine di evitare qualsiasi motivo di spersonalizzazione dovuto al trattamento durante l’erogazione del servizio;
- potenziare i mezzi di informazione a favore dell’utente;
- offrire prestazioni terapeutiche della massima affidabilità, assicurando la disponibilità delle tecnologie più avanzate;
- garantire la competenza professionale degli Operatori Sanitari.

### 1.4 Principi fondamentali

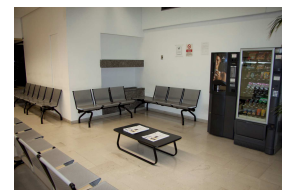
Ogni cittadino utente ha il diritto di scegliere liberamente, al di fuori di ogni costrizione materiale e morale, il medico ed il luogo di cura; nel rispetto di tali principi fondamentali il “*Centro Emodialitico Meridionale*” si è impegnato e si impegna costantemente per assicurare l’accesso alle cure nei tempi più brevi possibili, qualunque sia l’appartenenza sociale, razziale, ideologica, politica, economica e di età del cittadino utente, in ossequio ai principi fondamentali di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione.

### 1.5 Struttura

La struttura logistica del Centro Emodialitico Meridionale è costituita da:

#### ❖ Accettazione e zona di attesa

Il locale di attesa, al quale si accede direttamente dall’ingresso principale, è dotato di comode poltroncine e di distributori automatici di bevande e snack per assicurare un’attesa quanto più possibile confortevole ai familiari ed agli accompagnatori dei pazienti



#### ❖ Sale dialisi



Il Centro Emodialitico Meridionale dispone di 3 sale dialisi, per un totale di 39 posti rene, di cui 36 accreditati con il Servizio Sanitario Nazionale. Gli ambienti sono dotati tutti i comfort, con microclima garantito da un impianto centralizzato sotto costante

monitoraggio.

Le postazioni sono attrezzate con letti o poltrone e fornite di tutte le attrezzature necessarie per svolgere la seduta emodialitica.



<p><i>Centro Emodialitico Meridionale srl Palermo</i></p>	<p>Tipo di documento: <b>Allegato</b> Titolo del documento: <b>CARTA DEI SERVIZI</b></p>	<p>Codice doc: All1MQ0503 Rev. 0 Del 30.11.2011</p>
---	--	---

❖ Locale separato per pazienti critici

La seduta emodialitica per pazienti particolarmente critici viene svolta in un locale dedicato, provvisto di servizi igienici autonomi e dotato delle medesime attrezzature presenti nelle altre sale dialisi e di un carrello per le eventuali emergenze cliniche.



❖ Sala medicazioni

La sala medicazioni è dotata dello strumentario per gli accessi vascolari, di un lettino per medicazioni, di una lampada scialitica, di un tavolo per lo strumentario e di un autoclave per la sterilizzazione degli strumenti. Le visite dei pazienti da parte dei medici nefrologi in servizio durante l'intero orario di apertura del Centro avvengono in un ambulatorio dotato di tutte le attrezzature necessarie.



❖ Laboratorio di analisi

Il Centro è dotato di un laboratorio di analisi cliniche interno, con tutte le apparecchiature necessarie alla esecuzione degli esami necessari per l'effettuazione dell'emodialisi (azotemia, creatininemia, glicemia, sodio, potassio, calcio, fosforo, ematocrito).



❖ Locale per il trattamento delle acque

In un locale adeguatamente protetto sono collocate le attrezzature per il trattamento delle acque di dialisi (osmosi inversa).

Il Centro Emodialitico Meridionale si è molto impegnato e mantiene il proprio impegno per la eliminazione delle barriere architettoniche nei confronti dei portatori di handicap, adeguando la struttura alle prescrizioni contenute nel Decreto del Ministero dei Lavori Pubblici n. 236 del 14 giugno 1989 e assicurando la disponibilità ad assumersi l'onere di ulteriori miglioramenti qualora le disposizioni di legge o le esigenze dei pazienti lo richiedessero.



Il Centro Emodialitico Meridionale è autorizzato con Certificato di Prevenzione Incendi n 4854 del 25 febbraio 2008, rilasciato dai Vigili del Fuoco e si è dotato di efficienti piani antincendio. L'impianto elettrico e le prese di terra sono realizzate a norma CEI e costantemente verificate.

In ottemperanza alle disposizioni della legge 81/08 il Centro Emodialitico Meridionale ha nominato un proprio Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione che, insieme con il Rappresentante eletto dai lavoratori e con gli altri dipendenti, viene istruito ed aggiornato sulle norme di sicurezza mediante corsi di addestramento.

<p style="text-align: center;"><i>Centro Emodialitico Meridionale srl Palermo</i></p>	<p>Tipo di documento: <b>Allegato</b> Titolo del documento. <b>CARTA DEI SERVIZI</b></p>	<p>Codice doc: AllMQ0503 Rev. 0 Del 30.11.2011</p>
---	--	--

L'igiene degli ambienti e del Personale è garantita dal rispetto delle prescrizioni stabilite dalla normativa nazionale e regionale.

L'erogazione del servizio è assicurata da una struttura organizzativa costituita da:

- 1 Direttore Sanitario
- 3 medici nefrologi
- 4 medici specialisti
- 14 infermieri
- 1 Tecnico di laboratorio
- 3 operatori socio sanitari
- 5 ausiliari
- 3 impiegati amministrativi



La qualità dei servizi offerti è garantita dalla esistenza di un "Sistema Qualità" rispondente alle linee guida della norma ISO 9004:2005 ed alle prescrizioni della norma ISO 9001:2008, in base alle quali gli Enti accreditati rilasciano la "certificazione" valida in campo nazionale ed internazionale.

## **2 INFORMAZIONI GENERALI SULL'EMODIALISI**

Il procedimento rimpiazza le quattro funzionalità di base del rene:

- ✓ rimozione delle sostanze tossiche
- ✓ riequilibrio elettrolitico
- ✓ riequilibrio acido-base
- ✓ rimozione dei liquidi

Nell'emodialisi le prime due funzioni vengono svolte sottoponendo il sangue al principio fisico della dialisi; esso viene fatto scorrere in un filtro in cui entra in contatto con una membrana semi permeabile (dialisi) attraverso la quale passano solo le sostanze tossiche che si desidera rimuovere.

Il filtro consente, oltre alla rimozione di sostanze, anche il reintegro di radicali alcalini e, quindi, il riequilibrio acido-base.

L'ultima funzione riguarda la necessità di rimuovere i liquidi assunti attraverso l'alimentazione e non eliminati con la minzione che può essere estremamente ridotta o assente nei soggetti nefropatici. Il metodo utilizzato è la ultrafiltrazione.

Il Centro Emodialitico Meridionale eroga le seguenti prestazioni dialitiche:

- ❖ bicarbonato dialisi;
- ❖ emofiltrazione;
- ❖ emodiafiltrazione;

e tutte quelle identificate dalla normativa nazionale e regionale.

Informazioni di dettaglio in ordine alla terapia da praticare ed al relativo programma vengono fornite al paziente dal medico nefrologo in sede di visita, sulla base delle condizioni cliniche riscontrate e degli accertamenti diagnostici eseguiti.

<p style="text-align: center;"><i>Centro Emodialitico Meridionale srl Palermo</i></p>	<p>Tipo di documento: <b>Allegato</b> Titolo del documento. <b>CARTA DEI SERVIZI</b></p>	<p>Codice doc: All1MQ0503 Rev. 0 Del 30.11.2011</p>
---	--	---

### **3 MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO**

Le modalità di accesso al servizio sono le seguenti:

All'atto della presa in carico il paziente deve fornire, oltre alla prescrizione medica, copia di un documento di riconoscimento valido e del codice fiscale; deve, inoltre, sottoscrivere il consenso per il trattamento dei dati personali (privacy) ed il consenso informato al trattamento terapeutico.

Dopo la presa in carico, il percorso del paziente prevede:

- Visita medica di accesso;
- Acquisizione della documentazione clinica o di laboratorio proveniente da altre strutture ospedaliere o, comunque, in possesso del paziente;
- Effettuazione di eventuali esami diagnostici;
- Conclusioni diagnostiche e programma terapeutico;
- Programmazione degli accessi alla struttura sanitaria;
- Attuazione del programma terapeutico.

### **4 LA SEDUTA EMODIALITICA**

Le fasi di erogazione del servizio dialitico sono regolate da apposito protocollo che disciplina:

- la preparazione della seduta dialitica;
- l'ingresso del paziente in sala dialisi;
- l'identificazione del paziente e della postazione di riferimento;
- il controllo della scheda dialitica precedente;
- la rilevazione dei parametri vitali;
- il controllo del peso corporeo prima della seduta;
- la connessione del paziente al monitor;
- il collegamento del paziente all'apparecchiatura di emodialisi;
- il costante controllo del monitor e dell'andamento della dialisi;
- la rilevazione dei parametri vitali durante il trattamento;
- il controllo del peso corporeo dopo la seduta;
- la valutazione finale delle condizioni del paziente.

### **5 DIRITTI DEL MALATO NORME DI COMPORTAMENTO**

#### **4.1 Diritti del malato**

- ✚ Il malato ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- ✚ In particolare, durante la seduta di emodialisi, ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome e ad essere interpellato con la particella pronominale "Lei".
- ✚ Il malato ha il diritto di ottenere dalla struttura sanitaria le informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Il malato ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
- ✚ Il malato ha il diritto di ottenere dal medico che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia ed al programma terapeutico.



<p style="text-align: center;"><i>Centro Emodialitico Meridionale srl Palermo</i></p>	<p>Tipo di documento: <b>Allegato</b> Titolo del documento: <b>CARTA DEI SERVIZI</b></p>	<p>Codice doc: All1MQ0503 Rev. 0 Del 30.11.2011</p>
---	--	---

- ✚ In particolare il malato ha il diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto al trattamento terapeutico; dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Il malato ha, altresì, il diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il malato non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone legalmente autorizzate.
- ✚ Il malato ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia e ad ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.
- ✚ Il malato ha il diritto di esporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

#### **4.2 Norme di comportamento**

Il malato che accede ad una struttura sanitaria è tenuto ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il Personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della struttura sanitaria nella quale si trova.

L'accesso al Centro Emodialitico Meridionale esprime da parte del cittadino utente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il Personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico ed assistenziale.

Tutto il Personale sanitario è impegnato, in funzione delle rispettive competenze, a fare rispettare le norme comportamentali per il buon andamento della struttura sanitaria e per il miglior benessere del malato.

#### **6 TUTELA DEGLI UTENTI E CONTROLLI DELLA QUALITÀ**

La "Carta dei Servizi" è il documento che esprime gli impegni che il "Centro Emodialitico Meridionale" assume nei confronti dei cittadini che intendono usufruire dei servizi dalla stessa erogati; il "Manuale della Qualità", i protocolli, le procedure e le istruzioni di lavoro, formalizzati in documenti codificati secondo le indicazioni delle norme ISO 9001:2008, offrono ai cittadini la necessaria garanzia che tutte le attività relative alla erogazione del servizio avvengono in condizioni di assoluto controllo e nel rispetto degli standards di qualità dichiarati.

La "Carta dei Servizi" è a disposizione di tutti i cittadini, dei medici curanti e degli organismi pubblici di controllo che possono consultarla presso gli uffici di accettazione e richiederne copia; essa viene, inoltre, consegnata a tutti coloro che vengono assistiti per usufruire del servizio di emodialisi.

Con particolare riferimento alla tutela dei diritti dei cittadini utenti, il "Centro Emodialitico Meridionale" è impegnato a fornire:

- una informazione obiettiva ed imparziale sulla prestazione sanitaria di emodialisi;

<p style="text-align: center;"><i>Centro Emodialitico Meridionale srl Palermo</i></p>	<p>Tipo di documento: <b>Allegato</b>  Titolo del documento.  <b>CARTA DEI SERVIZI</b></p>	<p>Codice doc:  All1MQ0503  Rev. 0  Del 30.11.2011</p>
---	--	--

- una informazione adeguata, chiara e comprensibile sulla diagnosi e sugli atti medici sintetizzati sulla cartella clinica, nel rigoroso rispetto della riservatezza nei confronti dei terzi
- una informazione che consenta al cittadino utente, prima di essere sottoposto alle terapie, di esprimere un consenso realmente informato, riferito anche ai possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Quando il paziente è di minore età o incapace di determinarsi il consenso informato viene richiesto a chi esercita la potestà tutoria

### **6.1 Rilevazione della soddisfazione dei pazienti**

Il Centro Emodialitico Meridionale rileva periodicamente, mediante la distribuzione di un questionario, il grado di soddisfazione ed i motivi della eventuale insoddisfazione dei cittadini che hanno utilizzato i suoi servizi; i risultati della rilevazione sono sintetizzati in un report annuale che costituisce un importante punto di riferimento per il miglioramento continuo dei servizi sanitari e complementari.

### **6.2 Organismi interni di controllo e verifica**

Il Centro Emodialitico Meridionale ha costituito organismi collegiali che hanno il compito di garantire la supervisione ed il controllo di tutte le attività svolte al proprio interno, sia nell'ambito strettamente sanitario sia in quello tecnologico e di accoglienza dei cittadini utenti.

#### 6.2.1 Ufficio Relazioni con il Pubblico(URP)

E' costituito alle dirette dipendenze dell'Amministratore con il compito di assicurare l'informazione, l'accoglienza e la tutela dei cittadini utenti, con particolare riguardo agli aspetti della personalizzazione ed umanizzazione del rapporto.

L'URP è coordinato dal Responsabile dell'Assicurazione Qualità, il quale assicura il supporto necessario al conseguimento degli obiettivi di qualità del Centro Emodialitico Meridionale e l'integrazione tra i processi aziendali, a partire dalle ricerche ed analisi dei bisogni dei cittadini utenti, fino alla formalizzazione di piani di miglioramento in grado di assicurare un più alto livello di qualità delle prestazioni.

Il Responsabile dell'URP è a disposizione del Pubblico tutti i giorni.

I cittadini utenti possono presentare all'Ufficio Relazioni con il Pubblico eventuali reclami per disservizi subiti prima, durante e dopo il servizio di dialisi; il reclamo può essere inoltrato con le seguenti modalità:

- per iscritto su carta semplice o a mezzo fax a "Centro Emodialitico Meridionale – Ufficio Relazioni con il Pubblico" via Generale Cantore, 21 – Fax 091 301243
- verbalmente rivolgendosi alla Direzione o al personale sanitario in servizio presso le sale.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico fornirà una risposta a tutti i reclami entro il termine massimo di 8 giorni.

<p style="text-align: center;"><i>Centro Emodialitico Meridionale srl Palermo</i></p>	<p>Tipo di documento: <b>Allegato</b> Titolo del documento. <b>CARTA DEI SERVIZI</b></p>	<p>Codice doc: All1MQ0503 Rev. 0 Del 30.11.2011</p>
---	--	---

### 6.2.2 Comitato dei Medici

E' costituito da:

- Direttore Sanitaria del Centro
- Medici specialisti
- Responsabile Qualità

Ha il compito di determinare, verificare ed aggiornare gli indirizzi terapeutici.

### 6.2.3 Comitato Qualità

E' costituito da:

- Amministratore Unico
- Direttore Sanitario del Centro
- Responsabile Qualità

Ha il compito di assicurare il corretto funzionamento del “*sistema qualità*” del Centro Emodialitico Meridionale, analizzando le risultanze dei controlli effettuati dal Gruppo di verifica ispettiva interna, i reclami pervenuti alla Direzione sanitaria o a quella amministrativa, i dati dei questionari di soddisfazione compilati dai cittadini utenti.

Il Comitato promuove l'attuazione delle azioni correttive e preventive necessarie al superamento delle criticità riscontrate; nell'ambito di un anno il Comitato riesamina l'intera struttura del sistema qualità per assicurare la costante adeguatezza dei servizi alle aspettative dei cittadini utenti.

### 6.2.4 Gruppo Operativo per la Lotta alle Infezioni Ospedaliere

Ha il compito di attivare protocolli assistenziali ed operativi per la sorveglianza delle infezioni e di verificarne la corretta attuazione.

### 6.2.5 Gruppo di Verifica Ispettiva Interna

Con il coordinamento del Responsabile Qualità effettua i controlli sulla corretta attuazione delle procedure e delle istruzioni di lavoro relative alla realizzazione ed erogazione dei servizi, ai processi amministrativi, alla struttura organizzativa ed alla gestione, formazione e responsabilizzazione del Personale.

I componenti del Gruppo di verifica ispettiva interna sono designati dal Responsabile Qualità in modo da garantire la loro indipendenza dall'attività ispezionata; i controlli vengono effettuati utilizzando l'apposita modulistica e le risultanze sono formalizzate in verbali che vengono trasmessi al Comitato Qualità per l'esame e l'adozione dei provvedimenti necessari.