



CARTA DEI SERVIZI

**Erogazione di servizi di soccorso di base
all'interno del servizio di emergenza
territoriale 118**

**Servizio trasporto ammalati e disabili
Assistenza sanitaria durante attività
sportive ed eventi assimilabili**

Sede legale e operativa:

Via Pablo Picasso 18, 09036 Guspini (VS)

Tel: 070-972070

e-mail: emergenzasoccorso@tiscali.it

sito: www.emergenzasoccorso.org



Carta dei Servizi

Carta Servizi

Rev.:	00
Data:	09/01/2012

Pagina 2 di 6

INDICE

- 1 INTRODUZIONE**
- 2 PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA**
- 3 MISSION**
- 4 POLITICA DELLA QUALITÀ**
- 5 SERVIZI OFFERTI**
- 6 RISORSE PROFESSIONALI E LOGISTICO STRUMENTALI**
- 7 PRINCIPALI COLLABORAZIONI**
- 8 STANDARD DI QUALITÀ**

1 INTRODUZIONE

La Carta dei servizi costituisce un importante mezzo di comunicazione della Società Cooperativa Sociale Onlus Emergenza Soccorso e ha lo scopo di illustrare brevemente la nostra struttura per aiutare gli interessati e gli utenti a conoscerci e rendere più comprensibili ed accessibili i nostri servizi.

Nella carta dei servizi vengono riportati i principi fondamentali che ispirano le diverse azioni e servizi sviluppati, nonché le regole generali che li dirigono.

2 PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

La Società Cooperativa Sociale Onlus Emergenza Soccorso nasce a Guspini il 12 Dicembre 2009 ed è la prima Cooperativa sociale di soccorso sanitario e assistenza sanitaria di tipo "A" nella provincia del Medio Campidano.

La cooperativa ha esercitato la propria attività in un'ottica di crescita, recependo le normative vigenti, conformandosi all'evoluzione continua delle esigenze dell'utente e implementando azioni sempre innovative volte all'elaborazione di strategie di miglioramento.

La nostra équipe è nata per garantire alla popolazione un rapido intervento e un'assistenza sanitaria adeguata a tutte le esigenze 24 ore su 24 e 365 giorni l'anno.

Con una telefonata è possibile, in pochissimo tempo avere presso il luogo richiesto personale altamente qualificato.

3 PRINCIPI GUIDA

Nel suo operato, per tutelare i diritti del cittadino, la Società Cooperativa Sociale Onlus Emergenza Soccorso si ispira ai principi di:

Uguaglianza: tutti i servizi erogati rispettano il "principio di uguaglianza dei diritti delle persone" che si fonda sull'articolo 3 della costituzione. L'articolo afferma che tutti i cittadini hanno pari dignità senza distinzioni di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche. L'obiettivo è quello di impegnarsi a rispondere ai bisogni dell'utente ed offrire una serie di risposte che siano adeguate alle esigenze dello stesso.

Imparzialità continuità: i servizi e le attività sono svolte con obiettività, giustizia ed imparzialità e sono erogati in modo regolare e continui tranne che per causa di forza maggiore.

Partecipazione: Gli utenti possono verificare costantemente la correttezza dei comportamenti, la qualità dei servizi e l'osservanza di norme di legge.

È garantito l'accesso alla documentazione comprovante l'autorizzazione ad operare, il rispetto dei requisiti stabiliti dalle leggi e dalle norme sulla sicurezza individuale e collettiva; vengono acquisite periodicamente le valutazioni degli utenti dei servizi tramite questionari e monitoraggi; viene garantita risposta tempestiva e pertinente ai reclami, alle segnalazioni e alle osservazioni degli utenti.

Efficienza ed efficacia: i servizi sono effettuati con modalità atte a raggiungere gli obiettivi di efficienza ed efficacia. La Cooperativa si impegna a garantire un

giusto rapporto fra i costi sostenuti e i servizi offerti. Ci impegniamo a garantire un costante aggiornamento del personale al fine di fornire servizi che siano sempre rispondenti alle esigenze dell'utente.

Riservatezza: viene tutelata la discrezione e il rispetto della privacy con serietà, impegno ed obbligo a non rivelare notizie apprese.

4 SERVIZI OFFERTI

Servizio di urgenza ed emergenza 24 ore su 24

Per ricoveri urgenti, gravi malori, incidenti stradali, domestici e sul lavoro ed in ogni situazione certa o presunta di pericolo di vita telefonare al 118 (è la centrale operativa che coordina le richieste di emergenza ed urgenza sanitaria di tutta la provincia).

Il servizio è in convenzione esclusiva con l'ASL 6.

Trasferimenti, dimissioni, ricoveri e visite ospedaliere con ambulanza

Il servizio è a disposizione delle strutture sanitarie o del singolo paziente con le seguenti modalità:

- chiamata diretta ai numeri:
 - cell: 345.2719548 - 327.9561694
 - tel: 070.972070
- fax: 070.972070
- e-mail: emergenzasoccorso@tiscali.it
- tutti i giorni H 24

Sull'ambulanza è presente un equipaggio di almeno un barelliere e un autista.

Assistenza con ambulanza a manifestazioni sportive, fiere, sagre ed eventi di massa

Il servizio è a disposizione della cittadinanza con le seguenti modalità:

- chiamata diretta ai numeri:
 - cell: 345.2719548 - 327.9561694
 - tel: 070.972070
- fax: 070.972070
- e-mail: emergenzasoccorso@tiscali.it

5 STANDARD DI QUALITÀ

La Società Cooperativa Sociale Onlus Emergenza Soccorso garantisce i seguenti standard di qualità:

Formazione e gestione dei soccorritori:

- tutto il personale che opera a bordo delle ambulanze e addetto all'assistenza del paziente, ha seguito almeno un corso BLS e PTC base
- corsi di aggiornamento annuali obbligatori per tutti i soccorritori
- l'associazione ha stipulato un'assicurazione per gli infortuni del personale, la responsabilità civile verso terzi per danni conseguenti agli interventi
- durante gli interventi di trasporto l'ambulanza opera con un minimo di due persone, mentre durante gli interventi di soccorso l'ambulanza opera con un minimo di tre persone

Attrezzature e mezzi

sulle ambulanze sono sempre presenti le seguenti attrezzature:

- sistema di erogazione dell'ossigeno
- barella a carrello retrattile
- aspiratore di secreti
- materiale sanitario per l'assistenza respiratoria di base
- materiale per disinfezione e medicazione
- strumenti di immobilizzazione del rachide cervicale e degli arti
- tavola spinale
- defibrillatore semiautomatico
- barella a cucchiaio con set di cinture
- sedia di evacuazione
- stecco benda a depressione
- materassino a depressione
- telo portaferiti
- bombola per O2 portatile
- zaino di soccorso avanzato con materiale sanitario per la rianimazione asportabile dal mezzo
- dispositivi di protezione individuali prescritti dalle normative
- estintore
- sistema di condizionamento
- telefono cellulare e apparato radio connesso alla rete locale della Centrale Operativa

i mezzi:

- sono omologati ai sensi delle normative vigenti
- allestimento, impiantistica, e dotazione di bordo rispondono alle normative vigenti

Igiene

- pulizia quotidiana dei locali, delle attrezzature e delle ambulanze
- sanificazione e disinfezione periodica degli ambienti, mezzi e materiali
- smaltimento dei rifiuti speciali secondo le norme vigenti

Sicurezza

- particolare attenzione alle norme di sicurezza con attuazione di misure preventive
- presenza di dispositivi di protezione individuali prescritti dalle normative

Raccolta valutazione degli utenti

- segnalazione eventuali disfunzioni da riportare su un apposito modulo disponibile presso la sede dell'associazione
- rilevazione periodica del gradimento degli utenti relativamente ai servizi erogati tramite un apposito questionario.

6 DIRITTI DEI CITTADINI

Il cittadino che usa i servizi erogati dall'Associazione ha il diritto di:

- essere assistito con premura, cortesia e attenzione, nel rispetto della persona e della sua dignità;
- essere sempre chiamato con il proprio nome e cognome;
- ottenere informazioni tempestive e corrette sull'accesso ai servizi e di poter identificare gli operatori con i quali entra in contatto;

- ottenere riservatezza sui propri dati personali, generali e riguardanti la malattia;
- proporre osservazioni e reclami per i quali esista una procedura certa di istruttoria ed ottenere una risposta.

7 DOVERI DEI CITTADINI

Il cittadino che usa i servizi dell'Associazione ha il dovere di:

- mantenere un comportamento responsabile in ogni momento, collaborando con tutti gli operatori sanitari;
- comportarsi con rispetto e fiducia nei confronti del personale sanitario, come premessa indispensabile per l'impostazione di un corretto rapporto assistenziale;
- informare con tempestività gli operatori sulla propria intenzione di rinunciare a prestazioni di servizio o della scelta di essere portato presso diversa struttura sanitaria rispetto quella consigliata dagli operatori sanitari;
- rispettare gli ambienti, le attrezzature, gli automezzi e gli arredi dell'Associazione, considerandoli patrimonio di tutti;
- rispettare le indicazioni relativi all'utilizzo dei servizi.

8 DIFFUSIONE DELLA CARTA

La Società Cooperativa Sociale Onlus Emergenza Soccorso diffonde la carta dei servizi tramite:

- sito internet: www.emergenzasoccorso.org
- distribuzione di copie su supporto cartaceo a utenti attuali e potenziali;
- consultazione presso la propria sede.

Aggiornato al 09/01/2012

Presidente

