



# AntonianaEmergenza

CARTA DEI SERVIZI



## Sommarario

COME USARE QUESTA CARTA.....	5
PRINCIPI FONDANTI.....	6
CHI SIAMO.....	8
EVOLUZIONE STORICA.....	12
SISTEMA QUALITÀ CERTIFICATO UNI EN ISO 9001/2008.....	13
I SERVIZI OFFERTI.....	19
MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI E CORRISPONDENTI LIVELLI DI ASSISTENZA.....	20
RIFERIMENTI NORMATIVI.....	35

*Caro lettore, Cara lettrice,*

la Carta dei Diritti e dei Servizi della Cooperativa Sociale Antoniana è innanzitutto una guida per illustrare:

- i servizi in modo chiaro e trasparente;
- le modalità di accesso e di fruizione delle prestazioni;
- le misure adottate a garanzia della qualità e gli strumenti messi a disposizione per la valutazione dei servizi.

La Carta dei Diritti e dei Servizi è per noi uno strumento di dialogo con te, utente, per renderti partecipe di servizi che ti riguardano così da vicino.

Essere dalla parte della salute per noi significa offrirti al meglio i nostri servizi sanitari, ascoltarti, capire le tue esigenze e stabilire un rapporto di fiducia, stima e rispetto. In questo modo vogliamo contribuire a un servizio sanitario che non sia un mero scambio commerciale di prestazioni, ma mantenga e accresca le caratteristiche fondamentali di discrezione ed al tempo stesso di vicinanza e sensibilità ai tuoi problemi. Tra di noi devi sentirti a casa tua. Se ciò non accade, aiutaci a migliorare.



La Cooperativa Sociale Antoniana ha elaborato la propria carta dei servizi per parlare all'utente, agli operatori del settore e a tutti coloro che hanno interesse nei servizi sanitari offerti.

La Cooperativa sociale Antoniana si impegna a garantire la diffusione e l'accessibilità della carta, affinché diventi un semplice ed efficace strumento informativo, una porta di ingresso ai servizi sanitari. Riuscire a dirti in modo chiaro che cosa possiamo fare per te, e come, è lo scopo principale di questa carta, e tu parli con noi.

Con la sua informazione trasparente la carta è anche un invito a partecipare al miglioramento dei servizi. La Cooperativa Sociale Antoniana si dedica costantemente al miglioramento attraverso i questionari e il dialogo con il personale presente nelle strutture, sempre a disposizione per rispondere ad ogni domanda di chiarimento e a raccogliere suggerimenti.

Ci sono tre modalità per far pervenire le vostre lettere:

- Consegnarle direttamente al personale che esegue il servizio.
- Inviarle a Cooperativa Sociale Antoniana Via Martiri della Libertà, 21, 35012 Camposampiero PD
- Inviarle via e-mail a [info@antonianaemergenza.it](mailto:info@antonianaemergenza.it)

## COME USARE QUESTA CARTA

Con Direttiva del 27 gennaio 1994 il Consiglio dei Ministri ha introdotto i “principi fondamentali” che devono regolare i rapporti tra gli enti erogatori di servizi e i cittadini. A seguito di tale direttiva tutti gli enti erogatori di servizi pubblici sanitari debbono adottare e garantire standard di qualità e quantità del servizio tramite l’adozione di una “Carta dei servizi” (D.L. n. 163 e L. n. 273 del 11 luglio 1995), volta essenzialmente alla tutela dei diritti del cittadino, conferendogli il potere di controllo sulla qualità dei servizi erogati.

Per ciascun servizio fornito si specifica nel dettaglio che cos’è, a chi si rivolge, che cosa offre, come e quando vi si accede, oltre che le garanzie per la qualità che Cooperativa Sociale Antoniana si impegna a mantenere.

La Carta dei Diritti e dei Servizi è disponibile nei seguenti luoghi:

- ✓ Presso le sedi Operative e Amministrative della Cooperativa Sociale Antoniana
- ✓ E’ disponibile nel sito [www.antonianaemergenza.com](http://www.antonianaemergenza.com)
- ✓ E’ consegnata agli utenti privati e a chiunque ne faccia richiesta

La Carta dei Diritti e dei Servizi intende informare sulle prestazioni offerte e definire quali sono i diritti, le garanzie e gli impegni della Cooperativa Sociale Antoniana nell’aiuto prestato. Ricordiamo che altri soggetti con cui Cooperativa Sociale Antoniana collabora – fra i quali l’Azienda Sanitaria Locale, le Associazioni di volontariato, il settore privato – offrono altre prestazioni in risposta a situazioni problematiche, ma la Carta dei Diritti e dei Servizi, proprio per la sua natura di impegno verso i cittadini, non può contemplare l’informazione su prestazioni e garanzie offerte da altri enti o istituzioni.

L’Utente ha altresì la facoltà di presentare reclami e istanze, avanzare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi. Si accettano reclami redatti solo in forma scritta, indirizzati al Responsabile Qualità e inviati per posta all’indirizzo intestato o fax al n. 049.9321780. A ciascun reclamo sarà data risposta entro 8 giorni dal ricevimento con l’indicazione dell’incaricato a seguire la questione, dei tempi previsti per l’espletamento della stessa.

## PRINCIPI FONDANTI

Riferimento fondamentale di ogni azione in ambito sanitario è la Costituzione della Repubblica Italiana, che al primo comma dell'articolo 32 recita: *“La Repubblica tutela la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività, e garantisce cure gratuite agli indigenti”*.

In seconda battuta i principi fondamentali ai quali questa Carta si ispira sono:

Uguaglianza - I servizi e le prestazioni sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazione di età, sesso, lingua, religione, status sociale, opinioni politiche, condizioni di salute, personali e sociali con particolare attenzione all'adeguamento delle modalità di prestazione rivolte ai portatori di handicap.

Imparzialità – I servizi e le prestazioni sono forniti attuando dei comportamenti impostati secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Rispetto - Ogni cittadino utente deve essere assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

Diritto di scelta - Il cittadino utente ha diritto, secondo le normative vigenti, di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.

Partecipazione - Il cittadino utente ha il diritto di presentare reclami, istanze, osservazioni, di accedere alle informazioni e di proporre suggerimenti per migliorare il servizio, ottenendo sempre l'immediato riscontro di quanto presentato.

Efficacia ed efficienza - I servizi e le prestazioni devono essere forniti mediante un uso ottimale delle risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità, adottando tutte le misure idonee per soddisfare in modo tempestivo i bisogni del cittadino utente, evitando dispendi che andrebbero a danno della collettività.

Continuità - L'erogazione delle prestazioni deve essere garantita con carattere di continuità e senza interruzioni. Qualora si renda necessario, per imprescindibili esigenze, sospendere temporaneamente alcuni servizi, verranno adottate idonee misure volte ad alleviare i disagi dei cittadini.

Tracciabilità - Il P.S. di Camposampiero provvede alla registrazione e archiviazione di tutti gli interventi svolti in emergenza per il servizio SUEM 118.

Antoniana ha creato un sito [www.antonianaemergenza.com](http://www.antonianaemergenza.com) dove vengono registrati tutti i trasporti effettuati per conto delle Aziende e dei privati per cui eroga dei servizi. I reparti ospedalieri e i Distretti inviano le richieste di trasporto attraverso il portale, snellendo la procedura burocratica, permettendo la tracciabilità dei servizi ed infine eliminando l'invio cartaceo della documentazione.

La struttura organizzativa dell'azienda è illustrata nell'Organigramma che definisce autorità, compiti e responsabilità del personale impiegato nel servizio.

## CHI SIAMO

La Cooperativa Antoniana svolge seguenti servizi:

- servizio di trasporto esterno in emergenza in ambulanza
- servizio di trasporto esterno secondario in ambulanza (non in emergenza)
- servizio di trasporto esterno con pulmini
- servizio di trasporto materiale
- servizio di trasporto interno nei P.O.

L'Antoniana è una cooperativa sociale ai sensi della Legge 8 novembre 1991, n. 381 "*Disciplina delle cooperative sociali*" ed è iscritta al registro regionale delle cooperative sociali con il numero PD0124.

Inoltre l'Antoniana è una O.N.L.U.S. (Organizzazione non lucrativa di utilità sociale) ai sensi del Decreto legislativo 460/97.

La Cooperativa Antoniana è iscritta all'albo degli autotrasportatori di merci in conto terzi con determinazione 730 del 2 marzo 2009.

L'Antoniana ha aderito in data 28 dicembre 1978 a Confcooperative con matricola 20979. L'Antoniana è inoltre associata dal 2006 al Consorzio territoriale di cooperative sociali VISION di Treviso.

L'organizzazione tipo della Cooperativa Sociale Antoniana è costituita:

1. nella struttura istituzionale (o formale) da:
  - o **Assemblea dei Soci**
  - o **Consiglio d'Amministrazione** e dal **Presidente**
  - o **Revisore**

2. nella struttura organizzativa da:

- Rappresentante della Direzione
- Responsabile Amministrativo
- Responsabile Qualità
- Responsabile Servizio Prevenzione Protezione
- Direttore Sanitario
- Responsabile servizi privati
- Coordinatore di servizio
- Responsabile Manutenzione Automezzi
- Coordinatore
- Referenti locali
- Soci
- Dipendenti
- Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza

Il personale operativo in forza alla cooperativa si suddivide in CINQUE categorie:

1. Autisti
2. Operatori Socio-sanitari
3. Infermieri
4. Impiegati
5. Medici

I quaranta autisti sono in possesso del Certificato di Abilitazione Professionale (CAP) requisito necessario per la guida di mezzi con licenza di noleggio con conducente (NCC); gli autisti adibiti ai servizi di emergenza hanno frequentato i corsi di primo soccorso, guida in emergenza, movimentazione dei carichi ed estricazione,

I trenta O.S.S. sono in possesso della corrispondente qualifica professionale e hanno frequentato i corsi BLSD, Primo Soccorso e movimentazione dei carichi.

I cinque infermieri sono in possesso della Laurea triennale di infermieristica e hanno frequentato i corsi di BLSD. I medici sono in possesso della Laurea in Medicina e Chirurgia e hanno frequentato il corso BLSD.

il personale impiegato presso il Punto di Primo, Corso Antincendio e Corso per la Sicurezza Aeroportuale, Patente Aeroportuale.

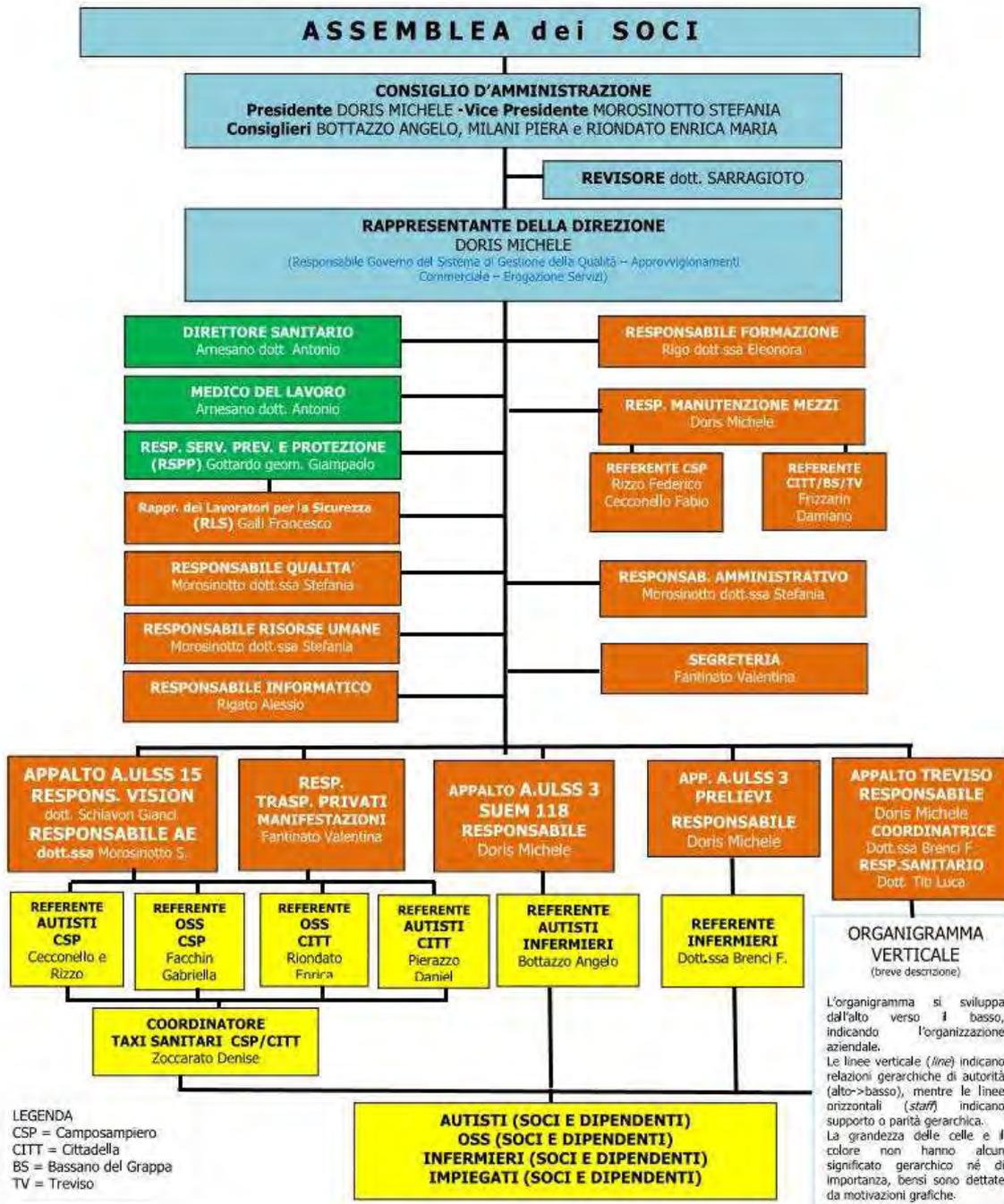
In base al ruolo, hanno partecipato a corsi specifici richiesti dalle Aziende Sanitarie.

Il personale implicato nell'attività di emergenza-urgenza è stato formato facendo riferimento al DGR del 29/10/2015 in merito ai "requisiti formativi e professionali per il personale addetto all'attività di soccorso e trasporto sanitario " *come riportato nello stesso.*



**ORGANIGRAMMA**

[ bozza 20.02.2017 da approvare in CDA]



## EVOLUZIONE STORICA

La Cooperativa Sociale Antoniana nasce nel 1975 (allora “Antoniana società cooperativa a responsabilità limitata”) come azienda erogatrice di servizi di soccorso con ambulanza. Partecipa e si aggiudica gare d’appalto negli ospedali di Camposampiero e Campo San Martino.

Dal 1980 al 1995 la Cooperativa Sociale Antoniana ha saputo integrare i propri servizi anche con attività private nell’ambito sanitario e sociale rivolte a un bacino d’utenza in rapida espansione nel comprensorio dell’Alta Padovana.

Nel 1995, in seguito all’accorpamento delle ULSS n.20 e n.19 per la costituzione della Azienda U.L.S.S. n.15 e la crescente richiesta di personale autista per adempiere a una maggiore richiesta di servizi da fornire presso i PP.OO. di Camposampiero e Cittadella e i Distretti Sanitari di Piazzola sul Brenta e Vigonza, la Cooperativa Antoniana ha considerevolmente ampliato la compagine sociale.

Nel 1998 l’Antoniana si è aggiudicata la gara indetta dall’Azienda U.L.S.S. n. 15 per l’affidamento di servizi sanitari di trasporto nel territorio di competenza. La convenzione originariamente prevista per una durata di cinque anni è stata soggetta a svariate modifiche sui servizi forniti e ha subito numerose proroghe fino al 31 agosto 2009.

Dal 2006 al 2009 la Cooperativa Antoniana ha svolto il servizio di trasporto e accompagnamento feriti e infermi nel territorio dell’Ulss n°16 in convenzione con l’Azienda Ospedaliera di Padova, l’Azienda Ulss n°16 e l’Istituto Oncologico Veneto di Padova.

Nei mesi di Luglio, Agosto e Settembre 2008 l’Antoniana ha svolto il servizio di trasporto in Emergenza SUEM 118 presso l’Ospedale San Bassiano in convenzione con l’Azienda Ulss n°3 di Bassano del Grappa.

Nel mese di novembre 2008 l'Azienda Ulss n°15 ha indetto una gara per il servizi di trasporto materiali biologico, provetteria, farmaci, tale gara è stata aggiudicata alla Cooperativa.

Nel 2009 l'Azienda ULSS n. 15 affida al consorzio Vision (di cui la cooperativa è consociata) con Provvedimento n. 695 del 16/07/2009 l'appalto relativo ai servizi di trasporto esternalizzati dal 2009 al 2014. L'Antoniana su mandato del consorzio Vision svolge i servizi di:

- Servizio di trasporti sanitari di emergenza;
- Servizio di altri trasporti sanitari di pazienti;
- Servizio trasporti interni e accompagnamento pazienti con ambulanza;

Dal 01/01/2010 al 31/12/2010 la Cooperativa ha effettuato il servizio di Emergenza 118 presso il P.O. di Bassano secondo convenzione con A.ULSS n°3 con autista e infermiere a bordo, tramite Gara.

Nei mesi di giugno e luglio 2010 i servizi di trasporto materiale vengono affidati alla Vision in estensione all'appalto in essere. Il Consorzio a sua volta dà mandato all'Antoniana di svolgere i servizi di trasporto materiale.

A partire dal 01/01/2011 viene affidato il servizio di Emergenza 118 presso il P.O. di Bassano per un appalto di 10 mesi che poi viene prorogato a fine anno.

A partire dal 01/01/2012 viene affidato il servizio di Emergenza 118 presso il P.O. di Bassano per un appalto di 09 mesi, prorogato fino a fine anno.

A partire dal 01/01/2013 viene affidato il servizio di Emergenza 118 presso il P.O. di Bassano per un appalto di 06 mesi, prorogato fino a fine anno.

A partire dal 01/01/2014 viene affidato il servizio di Emergenza 118 presso il P.O. di Bassano per un appalto di 06 mesi, prorogato fino a fine anno.

A partire dal 01/01/2014 viene affidato il servizio di Emergenza 118 presso il P.O. di Bassano per un appalto di 06 mesi.

Nei mesi di giugno, luglio, agosto e settembre 2012, 2013 e 2014 Antoniana svolge il servizio di Emergenza 118 presso la Città di Eraclea con autista ed infermiere.

A partire dal 01/01/2013 Antoniana svolge i taxi sanitari per conto dell'ULSS n°10 ed opera per gli Ospedali di San Donà di Piave, Portogruaro e Jesolo e i relativi Distretti Socio sanitari. Effettua dimissioni, trasferimenti, ricoveri, accompagnamenti per consulenze e visite con infermiere a bordo o meno a seconda delle richieste.

In collaborazione con il Consorzio Vision Antoniana segue il progetto INPDAP nel Comune di Padova che prevede la fornitura di assistenza sanitaria integrata (OSS, ASS, infermieri, logopedisti, psicologi o fisioterapisti) per i pensionati INPDAP residenti nel Comune di Padova.

A partire dal 01/09/2014 Antoniana effettua il servizio di Primo Soccorso Aeroportuale presso l'Aeroporto A. Canova di Treviso con Autista e personale Medico.

## **SISTEMA QUALITÀ CERTIFICATO UNI EN ISO 9001/2008**

**La Cooperativa Sociale Antoniana** ha sviluppato un programma di miglioramento continuo mirato alla qualità dei servizi, che sono descritti nella documentazione aziendale, assoggettati a controlli e a registrazioni continui e inseriti nel Sistema di Gestione per la Qualità secondo la norma **UNI EN ISO 9001:2008**.

Detti documenti, qualora non assoggettati alle restrizioni previste dal D. Lgs. 196/2003, sono consultabili anche dai clienti presso la sede amministrativa della **Cooperativa Sociale Antoniana**.

### **Fruitori del servizio:**

I servizi sono rivolti a una pletera di soggetti che per comodità suddivideremo ai fini del presente documento in:

- Utente (il cittadino che accede al servizio in forma gratuita tramite il Servizio Sanitario Nazionale);
- Cliente (il cittadino che accede al servizio in forma privata per le tipologie di servizio non previste dal S.S.N.).

**Gli obiettivi principali sono:**

1. La soddisfazione del cliente/utente: viene dedicata particolare attenzione al rispetto della tempistica prevista, alla manutenzione e efficienza del parco macchine, alla completezza e adeguatezza delle informazioni fornite e alla garanzia di qualità nella assistenza al cliente/utente.
2. La Valorizzazione delle risorse e motivazione del proprio personale attraverso specifici programmi di formazione e aggiornamento e questionari annuali sulla soddisfazione del dipendente.

Questa impostazione ha favorito la crescita di una *cultura della qualità* che coinvolge il personale a tutti i livelli, nel concorrere a fornire un servizio sempre più completo e adeguato, e a soddisfare le necessità del paziente nel pieno rispetto ed uso delle risorse tecnologiche, umane ed economiche. Con il Sistema di Qualità aziendale sono state definite specifiche procedure scritte che definiscono nel dettaglio tutti i processi.

Per la crescita e il miglioramento continuo è fondamentale il contributo dell'utente che attraverso segnalazioni di disfunzioni, suggerimenti, reclami e la compilazione dei questionari per la rilevazione della soddisfazione, partecipa al miglioramento dei nostri servizi. I Direttori Sanitari, i Responsabili della qualità, e la Segreteria di accettazione sono a disposizione per raccogliere tutte le segnalazioni. Con cadenza annuale, la direzione generale, coadiuvata dai responsabili della qualità, esegue un riesame sull'attività svolta nell'anno, attraverso:

- la verifica del raggiungimento degli obiettivi prefissati nell'ultimo riesame;
- l'analisi dei risultati degli indicatori statistici della struttura;
- l'analisi dei questionari per la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti;
- l'analisi dei reclami e azioni correttive applicate;

- l'analisi dei risultati delle verifiche ispettive interne;
- la valutazione delle attività formative svolte.

Lo scopo è di verificare lo stato del *miglioramento continuo* e definire gli obiettivi aziendali futuri.

Questo comporta l'inserimento del cliente/utente quale fulcro della struttura così da rivolgere tutte le azioni al soddisfacimento delle sue esigenze; il principio che la **Cooperativa Sociale Antoniana** persegue è dunque quello di mantenere standard qualitativi in conformità alla normativa UNI EN ISO 9001:2008.

### Garanzie per la qualità

Per ciascun servizio la **Cooperativa Sociale Antoniana** adotta standard di cui assicura il rispetto. Standard di qualità (obiettivi di qualità che si riferiscono al complesso delle prestazioni rese) e quantità (si riferiscono a ciascuna delle singole prestazioni rese all'utente, che può direttamente verificarne il rispetto).

Gli standard sono periodicamente aggiornati per adeguarli alle esigenze dei servizi, proponendo la seguente **politica per la qualità** in linea con la Mission:

#### Innovazione e sviluppo aziendale...

... cercando di raggiungere una Qualità sempre maggiore attraverso la pertinenza degli investimenti immateriali (nelle persone, nel sistema delle relazioni, nella cultura)  
 ... creando e mantenendo un buon equilibrio manageriale, tra sviluppo tecnologico e "fattori affettivi", temperando il rigore dei "sistemi" con gli aspetti umani  
 ... acquisendo nuovi Clienti per incrementare il fatturato  
 ... aumentando l'utile mediante strategie economiche  
 ... ricercando finanziamenti e sponsorizzazioni  
 ... riducendo i costi dovuti alla non qualità  
 ... continuando ad assumere personale e ad acquistare mezzi, in relazione all'ampliamento dei servizi, in modo tale da garantire l'idoneità di ciascun servizio fornito.

#### Attenzione rivolta al cliente...

... operando in contatto con le figure di rappresentanza degli Enti Pubblici del territorio  
 ... puntando nella personalizzazione del servizio piuttosto che alla standardizzazione  
 ... garantendo all'utente il diritto di essere accompagnato ed assistito da un familiare durante tutto il percorso terapeutico, compreso il soccorso ed il trasporto in ambulanza (La presenza di un familiare fin dalle prime fasi del ricovero può essere utile per la raccolta dell'anamnesi e per collaborare con il personale nell'assistenza e nella sorveglianza)  
 ... offrendo la copertura assicurativa per tutti gli utenti trasportati dalla RCA del mezzo e dalla Responsabilità Civile verso Terzi (RCT), che copre i danni degli operatori verso utenti o cose. In caso di incidente non grave, che non comprometta la corretta esecuzione del trasporto, l'autista avvisa l'utente che ci sarà un ritardo dovuto al compimento delle pratiche necessarie, poi porta a termine il Servizio di trasporto. In caso di incidente grave, che non permetta la continuazione del

servizio, l'autista provvede a chiamare un'ambulanza sostitutiva, l'utente viene trasferito nella nuova ambulanza che concluderà il servizio nel più breve tempo possibile.

... eseguendo il servizio con il pieno soddisfacimento del committente

... focalizzando desideri impliciti quale strategia vincente nella competitività di mercato

... acquisendo periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, sia attraverso la compilazione di referenze da parte del cliente pubblico, sia attraverso la compilazione di questionari da parte del cliente privato.

... effettuando il ricovero coatto (contro la volontà dell'interessato) di malati di mente, tossicodipendenti, ubriachi, solo con l'ausilio delle forze dell'ordine. In caso contrario il personale di servizio può fare solo opera di convincimento senza peraltro obbligare o usare la forza per effettuare il ricovero (si profila il reato di sequestro di persona). In tal caso si invitano i familiari dei malati a non insistere ripetutamente nel tentativo di convincere il personale della Cooperativa Sociale Antoniana ad agire contro la volontà dell'interessato.

L'esercizio di questi diritti può essere limitato solo qualora potesse compromettere l'erogazione delle cure.

### **Coinvolgimento dei familiari del trasportato...**

... informandosi se desiderano accompagnarlo sull'ambulanza o preferiscano recarsi in ospedale con mezzi propri (di norma il familiare prende posto nel compartimento sanitario, salvo i casi in cui la sua presenza non sia di ostacolo all'erogazione dell'assistenza, nel cui caso, a discrezione del medico, il familiare prende posto in cabina guida a fianco dell'autista)

... raccomandando di NON seguire l'ambulanza che utilizza i dispositivi di emergenza e di guidare con prudenza.

### **Eccezioni:**

E' opportuno invitare i familiari a NON prendere posto sull'ambulanza quando l'utente versa in condizioni critiche che richiedono assistenza intensiva durante il trasporto.

Quando il familiare non dispone di mezzi propri con cui raggiungere in tempi brevi l'ospedale: in questi casi il familiare deve viaggiare sull'ambulanza.

### **Sicurezza...**

... invitando tassativamente a non fumare sui mezzi in base alla Legge n. 3 del 16 gennaio 2003

(Sui mezzi, il responsabile per l'applicazione della Legge è l'autista).

... facendo indossare le cinture di sicurezza a tutti i trasportati, sia in cabina guida che nel vano sanitario.

Il viaggio è da ritenersi sicuro se non accadono incidenti. Attualmente i servizi per cliente privato e pubblico assommano a circa 25.000 missioni/anno per 810.000 Km/anno. La percentuale di incidenti è dello 0,02%.

### **Ordine, decoro e pulizia del personale, delle attrezzature e degli automezzi...**

... eseguendo la pulizia, la sanificazione, la disinfezione e la sterilizzazione sono eseguite con modalità programmata secondo una procedura del sistema qualità con prodotti idonei e personale appositamente formato; il mezzo deve risultare pulito e in ordine esternamente e soprattutto nel reparto sanitario, dove non devono sentirsi odori o risultare visibili parti sporche.

... programmando la sterilizzazione periodica e straordinaria

... pretendendo serietà, ordine, decoro personale, rispetto, cortesia, umanizzazione da parte dei propri lavoratori

... assistendo giornalmente al controllo di check-list a cura del personale ospedaliero, con il quale l'autista DEVE COLLABORARE nelle seguenti operazioni:

- Controllo farmaci e presidi.
- Controllo apparecchi elettromedicali (DAE, aspiratore e autorespiratore).
- Spuntare la check-list di controllo ad ogni rientro.
- Provvedere ad integrare la dotazione in Ambulanza di quanto rilevato mancante.

### **Garanzia della Privacy...**

... osservando il rispetto e il segreto dei dati e dei problemi di cui il personale è a conoscenza nel corso del servizio, imposto dal Codice deontologico, dall'applicazione del D. Lgs. 196/03 sulla Privacy e dal Documento Programmatico della Sicurezza

... fornendo all'utente il diritto di accesso alle informazioni in possesso della Cooperativa che lo riguardano secondo le modalità disciplinate dal Piano della sicurezza dei dati, sul diritto di informazione, accesso e cancellazione dei dati.

### **Informazione – Comunicazione...**

... impegnandosi a informare il cittadino-utente circa le opportunità che gli sono offerte  
... facilitando gli accessi e rendendo complete, chiare e comprensibili le comunicazioni al cittadino-utente  
... migliorando l'accoglienza, la cortesia, la ricezione della domanda e il rapporto cittadino/servizi.

**Affidabilità – capacità di risposta – credibilità...**

... impegnandosi a migliorare l'assetto organizzativo dei servizi, il coordinamento delle attività interne, la continuità delle prestazioni, l'efficacia degli interventi, la qualità e la professionalità delle persone che vi lavorano  
... dimostrando fiducia, onestà, prontezza, rispetto dei tempi (producendo risposte alle richieste in tempi ragionevoli e coerenti con i bisogni), precisione nella redazione di documenti e moduli

... mirando ad avere la capacità di uomini e di mezzi per svolgere con efficienza i servizi richiesti dall'attuale bacino di utenza, cioè riuscendo ad assolvere a tutte le richieste di assistenza sanitaria convenzionata e privata di cui il cittadino necessita.

Il servizio è da ritenersi regolare e puntuale se svolto nel tempo preventivato. Attualmente i servizi per cliente privato e pubblico assommano a circa 7000 viaggi/anno. La percentuale di ritardi è dello 0,001%.

**Efficienza ed affidabilità degli automezzi...**

... cercando di rinnovare il proprio parco mezzi

... facendo i tagliandi di controllo ordinario, manutenzione preventiva programmata e attivandosi rapidamente per gli interventi straordinari sugli automezzi. E' incaricato a questa funzione un Responsabile Manutenzione Mezzi interno che si affida a fornitori specializzati, selezionati e rivalutati periodicamente. Il fermo per ciascun mezzo dovrà essere inferiore a 6 giorni/anno, senza mai compromettere l'interruzione del servizio, attraverso l'impiego di veicoli di scorta.

**Promozione della cultura della Qualità...**

... attraverso l'implementazione del Sistema di Gestione per la Qualità, assicurandosi che sia capito, raggiunto e mantenuto a tutti i livelli aziendali

... verificando il livello di conformità mediante audit effettuati dal Responsabile Qualità

... mantenendo la Certificazione di Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008

... stabilendo e riesaminando annualmente gli obiettivi strategici, resi noti ai diversi portatori d'interesse.

**Mantenimento e miglioramento di un alto livello di professionalità del personale...**

... programmando sessioni di addestramento e corsi di aggiornamento per la crescita personale

... riconoscendo il grado di competenza e di abilità raggiunti

... ruotando i turni di servizio per conciliare l'orario desiderato con quello sostenibile

... valutando lo sviluppo delle carriere

... considerando la risorsa umana, capace di apprendere individualmente e collettivamente, di trasformare se stesso e l'organizzazione

... registrando l'operato di ciascuno per consentire la rintracciabilità dei servizi resi

... assoggettando alle norme disciplinari contenute nello statuto della Cooperativa Sociale Antoniana e nel CCNL applicato, tutti gli autisti che non operino in conformità alla legislazione ed alla normativa vigente o disattendano quanto previsto dalle procedure aziendali

## I SERVIZI OFFERTI

I servizi erogati dalla cooperativa sono suddivisibili in tre macrocategorie:

- A. Servizi in convenzione con il SSN;
- B. Appalti con enti privati
- C. Servizi privati.

### **A. Servizi in convenzione con il S.S.N.**

- A1. Servizio di emergenza-urgenza (SUEM 118);
- A2. Servizio di taxi sanitario per dimissioni ospedaliere di infermi;
- A3. Servizio di trasporto per UO Utic
- A4. Trasporti con termoculla
- A5. Trasporti interni
- A6. Servizio di trasporto dializzati e diversamente abili;
- A7. Consegna sacche alimentari, farmaci e presidi medici; consegna prodotti biologici e documentazione sanitaria da/per distretti sanitari e presidi ospedalieri (con AULSS 15);
- A8. Servizio prelievi domiciliari AULSS 7 Pedemontana;

### **B. Appalti con enti privati**

- B1. Servizio di primo soccorso aeroportuale

### **C. Servizi privati**

- C1. Servizio di trasporto sanitario con assistenza medica, infermieristica e OSS per i casi non previsti dal SSN;
- C2. Servizio di accompagnamento per utenti diversamente abili;
- C3. Servizio di autonoleggio con conducente (N.C.C.).
- C4. Assistenza alle manifestazioni di piazza e sportive;

## MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI E CORRISPONDENTI LIVELLI DI ASSISTENZA

### **A. SERVIZI IN CONVENZIONE CON IL S.S.N.**

In questa categoria vengono inclusi tutti i trasporti autorizzati dal Distretto Sanitario o dalla Direzione Medica del Presidio Ospedaliero previa verifica della sussistenza dei requisiti necessari per accedere al servizio e dell'impossibilità di trasportare il paziente con gli ordinari mezzi di trasporto.

Le modalità di prestazione del servizio e gli orari di attivazione dello stesso sono definiti dal capitolato di appalto redatto dai responsabili dell'Azienda U.L.S.S.

**Si rivolge:** a tutta l'utenza del territorio nazionale con ovvia predominanza dei cittadini afferenti al territorio dell' A.U.L.S.S.

#### **Come si accede:**

- per i servizi di emergenza : è sufficiente chiamare il 118
- per i trasporti sanitari territoriali (da domicilio per visite/terapie/ricoveri) la procedura è la seguente :
  1. Emissione dell'impegnativa per il trasporto da parte del medico di base (con la dicitura "*necessita di trasporto in ambulanza*")
  2. Verifica della sussistenza dei requisiti richiesti per legge e successiva validazione dell'impegnativa da parte del Distretto di competenza a cui il paziente consegna l'impegnativa del medico di base
  3. il Distretto trasmette direttamente la richiesta all'ufficio coordinamento dell'Antoniana
- per i trasporti sanitari da reparto (dimissioni/trasferimenti/visite in altri presidi) la richiesta di trasporto e il contatto con la ditta erogatrice del servizio avviene tramite il personale infermieristico dei reparti, previa la verifica e la convalida dei requisiti da parte della Direzione Medica del Presidio.

**Orari di erogazione del servizio:** Come definito da Capitolato

**Quanto costa:** il servizio è a carico del SSN. In ottemperanza alla Delibera della Regione Veneto (1411 del 06/09/2011) alcuni servizi prima interamente a carico del SSN, saranno parzialmente a carico dell'utente. L'Azienda ULSS è in fase di recepimento della normativa quindi le disposizioni che riguardano i trasporti sanitari non sono ancora chiarite con precisione.

**Garanzie per la qualità:** Cooperativa Sociale Antoniana si impegna a garantire l'efficienza dei mezzi impiegati e la preparazione professionale del personale.

Pulizia e sanificazione - la pulizia, la sanificazione, la disinfezione e la sterilizzazione sono eseguite con modalità programmata secondo una procedura del sistema qualità con prodotti idonei e personale appositamente formato; il mezzo deve risultare pulito e in ordine esternamente e soprattutto nel reparto sanitario, dove non devono sentirsi odori o risultare visibili parti sporche

#### **A1. Servizio di emergenza-urgenza (SUEM 118)**

### **Azienda ULSS n°15**

**Cos'è:** 118 è il numero di telefono, gratuito e unico, su tutto il territorio nazionale, per l'attivazione dei servizi di pronto soccorso a mezzo ambulanza o automedicalizzata (autista/soccorritore, infermiere professionale e medico). Chiamando il 118 verrà così allertata la centrale operativa territoriale che provvederà via radio all'attivazione del mezzo di soccorso. La procedura dettagliata del servizio è contenuta nel Manuale della Qualità.

Sinteticamente si riportano alcuni dati, il servizio sviluppa la propria attività 24 ore su 24 in:

- ✓ Servizi di emergenza: quando per un incidente o un malore improvviso, in strada o in abitazione, è necessario prestare immediato soccorso.
- ✓ Servizi urgenti: quando è necessario trasportare in ospedale in tempi brevi un paziente che non corre immediato pericolo di vita.

La **Cooperativa Sociale Antoniana** svolge questo servizio per conto dell'A.U.L.S.S. 15 durante tutti i giorni dell'anno presso:



- **il Pronto Soccorso dell'Ospedale di Camposampiero** con la presenza di 3 autisti soccorritori e l'impiego di 4 ambulanze di tipo A all'uopo attrezzate ed equipaggiate.



- **Il distretto socio sanitario di Peraga di Vigonza** con la presenza di 1 autista soccorritore e di 1 ambulanza di tipo A all'uopo attrezzata ed equipaggiata.



- **Il distretto socio sanitario di Piazzola sul Brenta** con la presenza di 1 autista soccorritore e di 1 ambulanza di tipo A all'uopo attrezzata ed equipaggiata.

## **Azienda ULSS n°3**

**Cos'è:** 118 è il numero di telefono, gratuito e unico, su tutto il territorio nazionale, per l'attivazione dei servizi di pronto soccorso a mezzo ambulanza o automedicalizzata (autista/soccorritore, infermiere professionale e medico). Chiamando il 118 verrà così allertata la centrale operativa territoriale che provvederà via radio all'attivazione del mezzo di soccorso. La procedura dettagliata del servizio è contenuta nel Manuale della Qualità. Sinteticamente si riportano alcuni dati, il servizio sviluppa la propria attività 12 ore su 24 (dalle 8.00 alle 20.00) in:

- ✓ Servizi di emergenza: quando per un incidente o un malore improvviso, in strada o in abitazione, è necessario prestare immediato soccorso.
- ✓ Servizi urgenti: quando è necessario trasportare in ospedale in tempi brevi un paziente che non corre immediato pericolo di vita.

**La Cooperativa Sociale Antoniana** svolge questo servizio per conto dell'A.U.L.S.S. 3 di Bassano del Grappa durante tutti i giorni dell'anno presso:

- **il Pronto Soccorso del P.O. San Bassiano** con la presenza di 1 autista soccorritore e 1 infermiere e l'impiego di 1 ambulanza di tipo A all'uopo attrezzata ed equipaggiata.



## **A2. Servizio di taxi sanitario per dimissioni ospedaliere di infermi**

**Cos'è:** Per Taxi sanitario si intendono i trasporti di pazienti effettuati con ambulanze di tipo A e B non in condizioni di urgenza, senza la presenza di medici o di infermieri a bordo.

Si tratta di servizi di dimissione o ricovero non urgente (ordinari e in day hospital) e trasporti dell'utente verso centri specialistici per prestazioni ambulatoriali o trattamenti terapeutici. A richiesta è possibile per un familiare accompagnare l'ammalato durante il tragitto. La definizione del livello di Assistenza e quindi del personale sanitario da impiegare nel servizio è definito dal personale sanitario dell'A.Ulss che richiede o autorizza il servizio di trasferimento o di trasporto, per es. il Medico che autorizza la dimissione

piuttosto che il Responsabile della Direzione Medica. Tale responsabilità è secondo Capitolato a carico del personale dipendente dell'Azienda Ulss. Il coordinatore si occupa di raccogliere le richieste dei reparti, dei Distretti e delle Case di Riposo, organizza il planning e comunica ai reparti e ai pazienti a domicilio gli orari del trasporto.



**La Cooperativa Sociale Antoniana** svolge questo servizio per conto dell'A.U.L.S.S. 15 dal lunedì al sabato (festività escluse) presso:

- **il P.O. di Camposampiero** con la presenza di 1 autista soccorritore e l'impiego di 1 O.S.S. e con 1 ambulanza di tipo B all'uopo attrezzate ed equipaggiate.
- **il P.O. di Cittadella** con la presenza di 1 autista soccorritore e l'impiego di 1 O.S.S. e con 1 ambulanza di tipo B all'uopo attrezzate ed equipaggiate.

**La Cooperativa Sociale Antoniana** svolge questo servizio per conto dell'A.U.L.S.S. 10 tutti i giorni (festività incluse) con orari definiti dal Capitolato d'appalto presso i **PP.OO. di San Donà di Piave, Portogruaro e Jesolo** con la presenza di 1 autista soccorritore e un soccorritore oppure un infermiere a seconda del servizio e con 1 ambulanza di tipo A all'uopo attrezzate ed equipaggiate. Si specifica che in caso di necessità tali mezzi ed equipaggi possono andare in supporto ai Pronti Soccorsi dei 3 presidi.

### **A3. Servizio di trasporto di pazienti in cura presso l'UTIC di Camposampiero**

**Cos'è** : rientrano in questa categoria i trasporti sanitari con Ambulanza di Tipo A e infermiere a bordo da e per l'Unità coronarica di Camposampiero, di tratta di accompagnamento di pazienti per visite a Cittadella o Padova o trasferimenti ad altri Presidi. L'Ambulanza e l'autista sono dedicate interamente al reparto dell'Utic che coordina i tempi dei trasporti per tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 13.00.

### **A4. Servizio di trasporto con termoculla**

**Cos'è** : Si tratta di trasporti sanitari effettuati con Ambulanza di tipo A con termoculla su richiesta del reparto di patologia neonatale. Antoniana nel 2011 ha acquistato una termoculla per effettuare questi trasporti.



## A5. Servizio di trasporto interno



**Cos'è:** Per servizi di trasporto interno si intendono i trasporti di pazienti non critici effettuati all'interno dei Presidi Ospedalieri. Si tratta di accompagnamento di pazienti da reparto a diagnostica o da reparto a reparto. La definizione del livello di Assistenza e quindi del personale sanitario da impiegare nel servizio è definito dal personale sanitario dell'A.Ulss che richiede o autorizza il servizio di trasferimento. Tale responsabilità è secondo Capitolato a carico del personale dipendente dell'Azienda Ulss n°15.

Gli operatori effettuano servizi di trasporto interno ed esterno secondo la seguente differenziazione:

### **Operatore a disposizione presso il Pronto Soccorso**

Secondo quanto previsto da Capitolato d'appalto, è presente un operatore 24 ore su 24 a disposizione del personale sanitario del Pronto Soccorso per attività interne ed esterne, le principali mansioni (specificate nel mansionario del Pronto Soccorso) sono:

- Dimissioni e accompagnamento di pazienti in ambulanza
- Raccolta rifiuti del P.O. e materiale
- Trasporto salme (in orario notturno)

### **Operatore addetto al trasporto interno tra Reparti**



Gli operatori addetti al trasporto interno presso i P.O. di Camposampiero e di Cittadella sono a disposizione dei centralini che coordinano le chiamate e i servizi, si occupano dei seguenti servizi:

- Trasferimento di pazienti da un reparto all'altro
- Accompagnamento di pazienti dal reparto alle diagnostiche e ritorno
- Trasporto interno di materiale sanitario (provetteria, lastre, referti, ecc.)

### **A6 Servizio di trasporto dializzati e diversamente abili**



**Cos'è:** Per servizio di trasporto di dializzati e di diversamente abili si intendono i servizi

- di accompagnamento di pazienti dal proprio domicilio (deambulanti, in carrozzina o in barella) ai reparti di emodialisi dei PP.OO. 3 volte a settimana; il servizio viene svolto con ambulanze o con pulmini muniti di pedana di sollevamento.
- di accompagnamento di pazienti dal proprio domicilio ai Centri Diurni Psichiatrici di Campo San Martino e di Campodarsego; il servizio viene svolto con pulmini.

I mezzi sono attrezzati con pedana idraulica posteriore a ribalta e ampio gradino laterale per facilitare la salita e la discesa. I pulmini sono inoltre dotati di tutti i comfort, di aria condizionata e riscaldamento per andare incontro alle esigenze degli utenti, muniti di due posti carrozzina attrezzati con quattro punti di fissaggio. Gli utenti sono accompagnati da autisti di grande esperienza e, su richiesta, da un accompagnatore.

**A7. Consegna sacche alimentari, farmaci e presidi medici; consegna prodotti biologici e documentazione sanitaria da/per distretti sanitari e presidi ospedalieri (con AULSS 15).**

**Cos'è:** Il servizio di trasporto e consegna di alimenti, farmaci e sacche alimentari e la consegna di prodotti biologici tra distretti e presidi ospedalieri viene effettuato con un furgone appositamente attrezzato e con un'automobile (e con idonei contenitori).

Gli autisti che effettuano tali servizi hanno maturato esperienza nell'attività ed operano con tutte le dovute precauzioni nelle operazioni di scarico, carico e consegna; vengono inoltre attivate tutte quelle attenzioni che rimandano alle buone regole d'igiene.



### **A8. Servizio prelievi domiciliari AULSS 7 Pedemontana**

**Cos'è:** il servizio di prelievi domiciliari prevede l'esecuzione del prelievo ematico o di altro liquido corporeo presso il domicilio dell'utente.

Questa attività viene svolta sull'intero territorio della AULSS 7 Pedemontana a cui fanno capo: Bassano del Grappa, Marostica, Romano D'Ezzelino e l'altopiano di Asiago, formato da 7 comuni.

In ogni distretto opera un infermiere della Cooperativa Sociale Antoniana, infermieri esperti e formati specificatamente per questa attività.



## **B. APPALTI CON ENTI PRIVATI**

### **B1. SERVIZIO DI PRIMO SOCCORSO AEROPORTUALE**

Antoniana effettua presso l'Aeroporto A. Canova di Treviso il servizio di Primo Soccorso Aeroportuale, ossia l'insieme delle prestazioni sanitarie di primo soccorso in tutta la zona compresa nel sedime aeroportuale, nei confronti degli operatori e dei passeggeri, cittadini italiani, stranieri e apolidi, a qualunque titolo presenti in aeroporto, ivi compreso, se necessario, il trasporto al più vicino presidio sanitario pubblico.

Il servizio viene reso con Ambulanza di tipo A attrezzata, con 1 medico e 1 autista soccorritore.



## **C. SERVIZI PRIVATI**

In questa categoria vengono inclusi tutti i trasporti che vengono svolti privatamente. Questi servizi vengono offerti al cittadino a supporto e integrazione dell'assistenza garantita dal Servizio Sanitario Nazionale.



**Si rivolge:** a chiunque necessiti di queste tipologie di trasporti.

**Come si accede:** per usufruire dei servizi è sufficiente contattare l'ufficio amministrativo della Cooperativa a uno dei seguenti recapiti (i servizi vanno prenotati con almeno due giorni di anticipo):

- telefono 049 930 33 01
- telefax 049 93 21 780
- e-mail [info@antonianaemergenza.it](mailto:info@antonianaemergenza.it)
- oppure seguire il link "contatti" sul sito web [www.antonianaemergenza.com](http://www.antonianaemergenza.com)

L'ufficio amministrativo osserva i seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00.

**Quanto costa:** alla richiesta seguirà preventivo dettagliato del costo del trasporto commisurato alle necessità espresse dal cliente.

**Garanzie per la qualità:** Cooperativa Sociale Antoniana si impegna a garantire l'efficienza dei mezzi impiegati e la preparazione professionale del personale.

Pulizia e sanificazione - la pulizia, la sanificazione, la disinfezione e la sterilizzazione sono eseguite con modalità programmata secondo una procedura del sistema qualità con prodotti idonei e personale appositamente formato; il mezzo deve risultare pulito e in ordine esternamente e soprattutto nel reparto sanitario, dove non devono sentirsi odori o risultare visibili parti sporche

### **C1. Servizio di trasporto sanitario con assistenza medica, infermieristica e OSS**

**Cos'è:** Il servizio di trasporto sanitario è fornito per trasferimenti urgenti o non urgenti, trasporti dell'utente verso centri specialistici per ricoveri, prestazioni ambulatoriali/chirurgiche o trattamenti terapeutici. A richiesta è possibile per un familiare accompagnare l'ammalato all'interno dell'ambulanza. I trasporti sono effettuati con ambulanze attrezzate di tipo A e B.



L'Antoniana mette a disposizione il personale autista e il mezzo, qualora il cliente richieda assistenza sanitaria a bordo, l'Antoniana è in grado di garantire trasporti con Assistenza infermieristica e/o medica.

Considerato che il Responsabile dei servizi privati non possiede competenze sanitarie, non è quindi in grado di valutare la criticità del paziente da trasportare al momento del preventivo e dell'organizzazione del servizio, quindi si affida al livello di assistenza richiesto dal committente che può essere un parente o il medico curante. Nel caso si evidenzino delle problematiche nella definizione del livello di criticità, verrà chiesto una consulenza al Direttore Sanitario sul caso.

## **C2. Servizio di accompagnamento per utenti diversamente abili**

**Cos'è:** Il servizio si rivolge a persone deambulanti e non deambulanti e viene effettuato con pulmini appositamente attrezzati di pedana idraulica posteriore a ribalta e gradino ampio laterale per facilitare la salita e la discesa. I pulmini sono dotati di tutti i comfort, di aria condizionata e riscaldamento per andare incontro alle esigenze degli utenti, muniti di due posti carrozzina attrezzati con quattro punti di fissaggio. Gli utenti sono accompagnati da autisti di grande esperienza e, su richiesta, da un accompagnatore.

### **C3. Servizio di autonoleggio con conducente (NCC)**

**Cos'è:** Tale categoria designa i servizi di taxi. Il servizio è effettuato con mezzi dal comfort elevato impiegando pulmini dotati di aria condizionata e riscaldamento, muniti di due posti carrozzina attrezzati con quattro punti di fissaggio. L'operatività è garantita previa prenotazione presso l'Area Servizi dell'ufficio amministrativo per il servizio privato o specifica domanda per il servizio convenzionato.



### **C4. Assistenza alle manifestazioni di piazza e sportive**

**Cos'è:** L'assistenza a manifestazioni sportive è un servizio richiesto da privati o da Enti di varia natura, anche come servizio complementare se è già stata predisposta dagli stessi una assistenza medica.

Il servizio è svolto da un autista soccorritore e, appunto, da un infermiere o da un medico a seconda delle esigenze e dalle contestuali richieste degli organizzatori (discendenti dalla tipologia di manifestazione e dall'assistenza eventualmente già predisposta dagli organizzatori stessi).

Ogniquale volta un nostro mezzo è impegnato in tali manifestazioni il responsabile di settore invia comunicazione scritta alla centrale operativa provinciale del 118 indicando i dati della manifestazione, la data e l'ora di svolgimento e la tipologia di servizio erogato.

Se non è presente il medico, perché le norme che regolano la manifestazione su cui si va ad operare non lo prevedono, gli autisti soccorritori in caso di intervento si limitano a

Antoniana



Emergenza  
since 1975

verificare l'accaduto e a prendersi cura della piccola patologia traumatica (escoriazioni, contusioni) tipica della manifestazione a cui stanno assistendo e annotano il tutto nell'apposita scheda.



## RIFERIMENTI NORMATIVI

La **Carta dei Diritti e dei Servizi** è stata realizzata con riferimento alle normative vigenti:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sulla erogazione dei servizi pubblici”.
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 21 dicembre 1995 “Schema generale di riferimento per la predisposizione delle Carte dei servizi pubblici del settore previdenziale e assistenziale”.
- Legge n. 328 dell’8 novembre 2000 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”
- Decreto legislativo n. 286 del 30 luglio 1999 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997 n. 59"
- L. R. 16 agosto 2002, n. 22 in materia di “Autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie, socio-sanitarie e sociali e adozione del Manuale delle Procedure”.
- Manuale di attuazione della L. R 16 agosto 2002 n. 22 contenente norme di autorizzazione ed accreditamento delle strutture sanitarie, socio-sanitarie e sociali del Veneto.
- Delibera della Giunta Regione Veneto n. 2501 del 06 agosto 2004 “Autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie, socio-sanitarie e sociali e adozione del Manuale delle Procedure”.
- Delibera della Regione Veneto n. 1411 del 06 settembre 2011 “Disposizioni relative agli oneri di servizi di Soccorso e Trasporto Sanitario”

Ragione Sociale	<b>Società Cooperativa Sociale Antoniana</b>
Sede Legale	<b>Via Martiri della Libertà 21 35012 CAMPOSAMPIERO PD</b>
Codice Fiscale e Partita IVA	<b>00402120281</b>
Iscrizione CCIAA	Registro delle Imprese di Padova - REA n. 125524 n. iscrizione <b>PD 00402120281</b> (uguale alla P. IVA)
Attività certificate secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erogazione (anche con assistenza sanitaria a bordo) del servizio di trasporto e accompagnamento infermi, soggetti portatori di handicap, ammalati, anziani, bambini e ogni altro soggetto che necessiti di assistenza, anche in emergenza 118 con ambulanza</li> <li>• Erogazione di servizio di trasporto merce, presidi medico chirurgici e materiale sanitario, organi, sangue ed emoderivati</li> <li>• erogazione del servizio di trasporto interno di pazienti</li> </ul>



Dasa-Rägister

EN ISO 9001:2008

IQ-0702-05

**Stampato a marzo 2017**

I contenuti presenti in questa **Carta dei Diritti e dei Servizi** sono aggiornati a marzo 2017. Le informazioni riportate possono subire variazioni dovute all'adeguamento legislativo o all'organizzazione aziendale.

**ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI  
INDICATORI DI QUALITA'**

<b>Servizio</b>	<b>Risultato atteso</b>	<b>Strumento di misurazione</b>
Servizio di emergenza-urgenza (SUEM 118)	<b>Nessuna attesa Nessuna lamentela</b>	<b>Segnalazioni</b>
Servizio di taxi sanitario per dimissioni ospedaliere di infermi	<b>Rispetto della tempistica del planning e della priorità concordata con l'ulss di riferimento con un errore di 1 ora</b>	<b>Segnalazioni/sito</b>
Servizio di trasporto dializzati e diversamente abili	<b>Rispetto degli orari concordati con un errore di 1/2 ora dovuto a responsabilità imputabili ad Antoniana</b>	<b>Segnalazioni</b>
Consegna sacche alimentari, farmaci e presidi medici; consegna prodotti biologici e documentazione sanitaria da/per distretti sanitari e presidi ospedalieri (con AULSS 15);	<b>Rispetto degli orari concordati con un errore di 1/2 ora dovuto a responsabilità imputabili ad Antoniana</b>	<b>Segnalazioni</b>
SERVIZI PRIVATI : Servizio di trasporto sanitario con assistenza medica, infermieristica e OSS per i casi non previsti dal SSN; Servizio di accompagnamento per utenti diversamente abili; Servizio di autonoleggio con conducente (N.C.C.); Assistenza alle manifestazioni di piazza e sportive;	<b>Rispetto degli orari concordati nel contratto di fornitura del servizio, con un errore di 1/2 ora imputabile ad Antoniana</b>	<b>Segnalazioni/lamentele</b>

ultimo aggiornamento **Marzo 2017**



AntonianaEmergenza

**Cooperativa Sociale Antoniana**

Via Martiri della Libertà 21 - 35012 Camposampiero (PD) C.F. / Part. IVA 00402120281  
Tel. 049. 9303301 / 049. 9321781 - Fax: 049. 9321780 - email: [info@antonianaemergenza.it](mailto:info@antonianaemergenza.it)

**[www.antonianaemergenza.com](http://www.antonianaemergenza.com)**