COOPERATIVA SOCIALE ACLI SOCIETA' COOPERATIVA ONLUS

*"ATTIVITA' DI SOCCORSO E DI TRASPORTO SANITARIO DI TRIESTE"*

# CARTA DEI SERVIZI

# INDICE


| | | | |
|---|---|---|---|
| 1. | Presentazione | pag. | 2 |
| 2. | Mission | pag. | 3 |
| 3. | La sede operativa | pag. | 4 |
| 4. | Tipologia dei servizi offerti | pag. | 4 |
| 5. | Modalità di accesso | pag. | 7 |
| 6. | Tempi di evasione | pag. | 7 |
| 7. | Personale (requisiti e organigramma) | pag. | 7 |
| 8. | Mezzi | pag. | 9 |
| 9. | Sistema di gestione per la qualità | pag. | 9 |
| 10. | I diritti dell'utente | pag. | 9 |
| 11. | I doveri dell'utente | pag. | 10 |
| Allegato 1 | | pag. | 11 |

# 1. Presentazione

Cooperativa Sociale ACLI, opera prevalentemente in Friuli Venezia Giulia e da oltre 30 anni garantisce risposte ai diversi bisogni socio-assistenziali ed educativi della comunità locale. Sono più di 200 le lavoratrici e i lavoratori impegnati nei nostri servizi socio assistenziali, sanitari e di trasporto sociale, e nei progetti educativi di socializzazione e integrazione a favore dei giovani che vivono una situazione di disagio.

In merito ai servizi assistenziali, Cooperativa ACLI opera sia nei confronti della Committenza pubblica (Ambiti Distrettuali 6.3, 6.4 e 6.5) sia verso il cliente privato (serve tutta la Provincia di Pordenone). Accanto al lavoro direttamente svolto a domicilio, l'attività d'assistenza è garantita anche all'interno della Comunità alloggio per disabili adulti "Casa Padiel", in convenzione con l'A.A.S 5 "Friuli Occidentale".

Un altro settore di intervento è quello destinato ai disabili più giovani, attraverso l'attivazione dei servizi educativi privati e in accreditamento rivolti a minori e giovani adulti. Sempre nell'area socio educativa va nominato il centro occupazionale riabilitativo diurno "La Bottega del legno", che accoglie disabili intellettivi gravi-gravissimi.

Il trasporto sociale assistito è svolto a favore di privati cittadini ed Enti Pubblici (A.A.S 5 "Friuli Occidentale", Ambito Distrettuale 6.1 e Consorzio Isontino Servizi Integrati) . In tale settore ha realizzato significativi investimenti potenziando il suo parco automezzi e qualificando gli operatori secondo le disposizioni della normativa vigente Dalla fine del 2015 la cooperativa gestisce il servizio di trasporti sanitari non urgenti e programmabili in ambulanza su incarico dell'AAS1 Triestina, e ha aperto quindi una'ulteriore sede secondaria situata in via Antonio Pigafetta 7.

Certificata dal 2001 Cooperativa ACLI dispone oggi di un sistema di gestione per la qualità certificato UNI EN ISO 9001:2015 per le attività di: ➲ progettazione ed erogazione di servizi di assistenza domiciliare; ➲ accompagnamento e trasporto sociale a favore di utenti in trattamento emodialitico; ➲ gestione centri diurni a carattere socio-assistenziale ed educativo a favore di utenti disabili; ➲ gestione di servizi educativo-assistenziali a favore di clienti privati; ➲ servizi di trasporto sociale a favore di persone in situazione di disagio; ➲ gestione comunità alloggio a favore di utenti disabili. ➲servizio di trasporto non urgente e programmabile ( ottenuto nel 2017)

Cooperativa sociale Acli è inoltre in possesso della certificazione BS OHSAS 18001:2007.

Il sistema certificato, oltre a garantire lo svolgimento delle attività secondo definiti livelli di prestazione, prevede la presa in carico integrale delle attività di programmazione, gestione, monitoraggio e verifica rivolte ai principali attori coinvolti nell'erogazione dei servizi: beneficiario, familiare, operatore, cliente committente.

***Breve storia della Cooperativa Sociale Acli***

Cooperativa Sociale Acli è nata nel 1983 con l'obiettivo di offrire occupazione alle fasce deboli (donne, giovani, disoccupati). Dopo dieci anni si è trasformata in cooperativa di "tipo A", investendo in questo modo tutte le risorse umane ed economiche nell'offerta di servizi socio assistenziali ed educativi.

Oggi occupa circa 200 lavoratori, dei quali il 80 per cento donne e con un'età media di 41 anni.

Anziani e disabili sono i soggetti ai quali è rivolta la maggior parte dei nostri servizi socio assistenziali e sanitari. Mentre giovani che vivono una situazione di disagio sono coinvolti in progetti educativi di socializzazione e integrazione.

Era l'ottobre del 1983 quando un gruppo di persone firmarono l'atto per la costituzione ufficiale della Cooperativa Sociale Acli, ottenendo un piccolo ufficio a Pordenone, in piazza Costantini. Fin da subito le finalità furono quelle di favorire l'occupazione nel sociale con particolare attenzione alle fasce deboli (donne, giovani, disoccupati). In dicembre arrivò il primo cliente privato: un utente in trattamento emodialitico per il servizio di accompagnamento. Dieci anni dopo la Cooperativa si trasformò rientrando nella categoria delle coop di "tipo A", in adesione alla L. 381/91, e decise di investire tutte le sue risorse, umane ed economiche, in servizi socio-assistenziali ed educativi La professionalità, spesso accompagnata da qualifica riconosciuta, e l'affidabilità delle risorse umane, continuamente arricchite con interventi formativi di aggiornamento, individuano nella persona (operatore o utente) e nei suoi bisogni la centralità del proprio agire, intendendo con ciò offrire il massimo della qualità possibile. Lo spirito solidaristico e l'impegno nel sociale che hanno sostenuto la nascita e lo sviluppo della Cooperativa si integrano con la continua ricerca dell'equilibrio tra l'efficacia organizzativa e l'efficienza economica, principio fondante per un'impresa sociale. Si è affermata quindi la scelta strategica di conservare e consolidare rapporti con gli Enti Pubblici che consentono di superare il mero ruolo esecutivo, intervenendo con capacità progettuali ed organizzative di più ampio respiro. Nel contempo abbiamo sviluppato l'attività diretta di servizi a favore di soggetti privati.

## 2. Mission

La Cooperativa Sociale Acli, nello sviluppare la propria azione sul territorio provinciale, si propone di migliorare la qualità della vita privilegiando la persona e la sua unicità. Concorre perciò al benessere della collettività attraverso un concetto di lavoro fondato su relazioni capaci di valorizzare l'identità e la soddisfazione della persona.

Si propone di partecipare attivamente, attraverso le più ampie sinergie, alla costruzione di innovativi modelli di welfare comunitario, favorendo lo sviluppo territoriale di occupazione qualificata e da qualificare, nel rispetto dei principi cooperativi e nello spirito dei valori fondanti la cooperazione di Federsolidarietà.

La Cooperativa Sociale Acli, anche in considerazione della consolidata attenzione alla prevalente risorsa umana femminile e in riferimento ai valori cristiani delle Acli, promuove dignità sociale, lavorativa ed economica attraverso una azione solidale e a tutela, anche normativa, dei soci verso i quali si applica il CCNL delle Cooperative Sociali.

Si impegna a valorizzare le risorse umane attraverso la costante attenzione alla crescita umana e professionale, garantita da una accurata attività formativa incentrata sulla responsabilità soggettiva ed organizzativa (collettiva). In ciò autonomia ed indipendenza s'intrecciano con la possibilità per ciascuno di condividere fortemente in Cooperativa una gestione trasparente e partecipata, promuovendo la valorizzazione di autonome capacità imprenditoriali in grado di favorire progettualità, professionalità e solidarietà.

## 3. La sede operativa

La sede operativa e della Centrale Operativa è ubicata a Trieste, in via Antonio Pigafetta, n.7, CAP 34147 - Trieste; il recapito telefonico è il n. 040 - 824398.

## 4. Tipologia dei servizi offerti

### *Servizio di trasporto secondario con ambulanza*

Il servizio di trasporti sanitari secondari con ambulanza viene svolto a favore

- dell'Azienda per l'Assistenza Sanitaria "Triestina" n.1
- dell'Azienda Ospedaliero Universitaria "Ospedali Riuniti" di Trieste
- dell'Istituto di Ricovero e Cura a carattere scientifico materno-infantile Burlo Garofalo.

Il trasporto dei pazienti avviene nei seguenti ambiti territoriali:

- nell'ambito comunale
- nell'ambito provinciale

- nell'ambito regionale
- oppure fuori regione

Le caratteristiche dei servizi svolti per l' Azienda per l'Assistenza Sanitaria "Triestina" n.1 sono:

- trasporti dalla struttura ospedaliera a domicilio dell'utente, oppure casa di risposo , RSA, case di cura e strutture territoriali conseguenti ad una dimissione nell'ambito della continuità assistenziale.
- trasporti da domicilio dell'utente a strutture ospedaliere, RSA, case di cura e strutture territoriali per accertamenti diagnostici, visite, terapie in regime ambulatoriale, ricovero programmato.

Il servizio può essere richiesto dal lunedì' al sabato nella fascia oraria dalle 7.00 alle 20.00

per l'Azienda Ospedaliero Universitaria "Ospedali Riuniti" di Trieste sono:

- trasporti da domicilio del paziente a P.S. Ospedali di Cattinara e Maggiore conseguenti ad una dimissione dal Pronto Soccorso di paziente per il quale è già previsto il rientro presso una struttura ospedaliera nell'arco delle 24 ore successive oppure nell'ambito della programmazione post ricovero se entro 30 giorni dalla dimissione.
- trasporti da Unità operative degli Ospedali di Cattinara e Maggiore a domicilio del paziente a seguito dimissioni
- trasporti da Unità operative degli Ospedali di Cattinara e Maggiore ad altre strutture ospedaliere regionali ed extraregionali per trasferimenti, consulenze, esami diagnostici, prosecuzione di cure
- trasporti da Unità operative degli Ospedali di Cattinara e Maggiore a case di riposo e RSA provinciali ed extraprovinciali, centri specialistici pubblici o privati regionali o extraregionali per dimissioni e prosecuzione di cure

  Il servizio può essere richiesto dal lunedì' alla domenica nella fascia oraria dalle 7.00 alle 20.00

per l'Istituto di Ricovero e Cura a carattere scientifico materno-infantile Burlo Garofalo sono

- trasporti dall'istituto verso altre strutture ospedaliere,centri specialistici, domicilio per dimissioni, trasferimenti, consulenze, esami diagnostici, prosecuzione di cure

  Il servizio può essere richiesto dal lunedì' al sabato nella fascia oraria dalle 7.30 alle 17.30.

La cooperativa inoltre deve garantire disponibilità all'effettuazione del servizio anche nell'orario dalle 20.00 alle 22.00.

Il servizio di trasporti sanitari secondari viene svolto con ambulanza con relativo autista soccorritore e accompagnatore, attenendosi a quanto trasmesso dalla Centrale Operativa del 118

L'attività viene programmata, di norma il giorno prima, dalla Centrale Operativa 118 raccogliendo dalle Unità Operative e trasmettendo direttamente alla Centrale Interna degli operatori Acli, l'insieme delle richieste di trasporto pervenute, secondo le modalità indicate dalla Centrale Operativa 118.

Gli operatori della centrale interna Acli, provvedono a predisporre i turni di lavoro degli autisti soccorritori e accompagnatori, considerando nella loro stesura, le fasce orarie richieste dal committente, assicurando altresì, la disponibilità di operatori reperibili.

Di norma, i titolari dei turni mattutini iniziano il lavoro alle ore 07.00 (salvo diverse indicazioni della Centrale operativa 118) e provvedono ad eseguire i controlli e le verifiche di routine sull'efficienza dei mezzi e delle attrezzature/presivi a bordo; una volta constatata la loro efficienza, i veicoli sono a completa disposizione della Centrale Operativa 118.

### *Servizio di trasporto secondario con pulmino*

Il servizio svolto con pulmino riguarda esclusivamente il trasferimento ed il trasporto di pazienti deambulanti o che necessitano di ausili che su indicazione dei reparti ospedalieri o dei servizi territoriali, possono stare agevolmente seduti. L'equipaggio richiesto per l' erogazione del servizio è costituito da un autista, su richiesta della centrale operativa 118 può essere coadiuvato da un accompagnatore.

Il servizio si articola in due modalità principali:

- trasporti a chiamata da svolgersi su 5 giorni settimanali, dal lunedì al venerdì escluso le giornate festive dal domicilio degli utenti verso strutture sanitarie e viceversa; trasferimenti tra sedi sanitarie o intervento di supporto alle attività dei mezzi di soccorso su percorsi urbani ed extraurbani
- trasporti calendarizzati per gli utenti afferenti ai servizi territoriali

Le caratteristiche dei servizi svolti

per l' Azienda per l'Assistenza Sanitaria "Triestina" n.1 sono:

- Trasporti da/a struttura ospedaliera a/da domicilio dell'utente, casa di riposo, RSA, case di cura e strutture territoriali per dimissioni nell'ambito della continuità assistenziale, per accertamenti diagnostici, visite, terapie effettuati in regime ambulatoriale o per ricovero programmato

per l'Istituto di Ricovero e Cura a carattere scientifico materno-infantile Burlo Garofalo sono

- Trasporti da/a struttura ospedaliera a/da domicilio dell'utente, casa di riposo, RSA, case di cura, strutture territoriali, per trasferimenti, consulenze, esami diagnostici, prosecuzione di cure

  Il servizio può essere richiesto dal lunedì' al venerdì nella fascia oraria dalle 7.00 alle 20.00

### *Servizio di soccorso*

Il servizio di soccorso può essere svolto su richiesta della Centrale Operativa 118, in questi casi il servizio viene svolto mediante ambulanza di tipo A con relativi autisti soccorritori .

## 5. Modalità di accesso

I pazienti che fruiscono dei servizi di trasporto sanitario mediante ambulanza e pulmino, vi accedono mediante programmazione elaborata dalla Centrale Operativa del 118, la programmazione dei trasporti e degli orari è trasmessa agli autisti soccorritori Acli che sono tenuti ad osservarla con la massima scrupolosità.

## 6. Tempi di evasione

I tempi di evasione della richiesta di trasporto per i trasporti urbani e extraurbani è immediata nel 100% dei casi.

I tempi di evasione della richiesta di trasporto per i trasporti extra provincia/regione è immediata nel 98% dei casi, entro le 24 del giorno successivo nel 2% dei casi.

## 7. Personale (requisiti e organigramma)

Il personale che afferisce direttamente alla cooperativa Acli è il seguente:

- 1 Direttore Sanitario;
- 1 Coordinatore del Personale;
- 2 Impiegati (centrale operativa interna)
- 17 Autisti Soccorritori e accompagnatori

Gli operatori sono in possesso dei seguenti requisiti

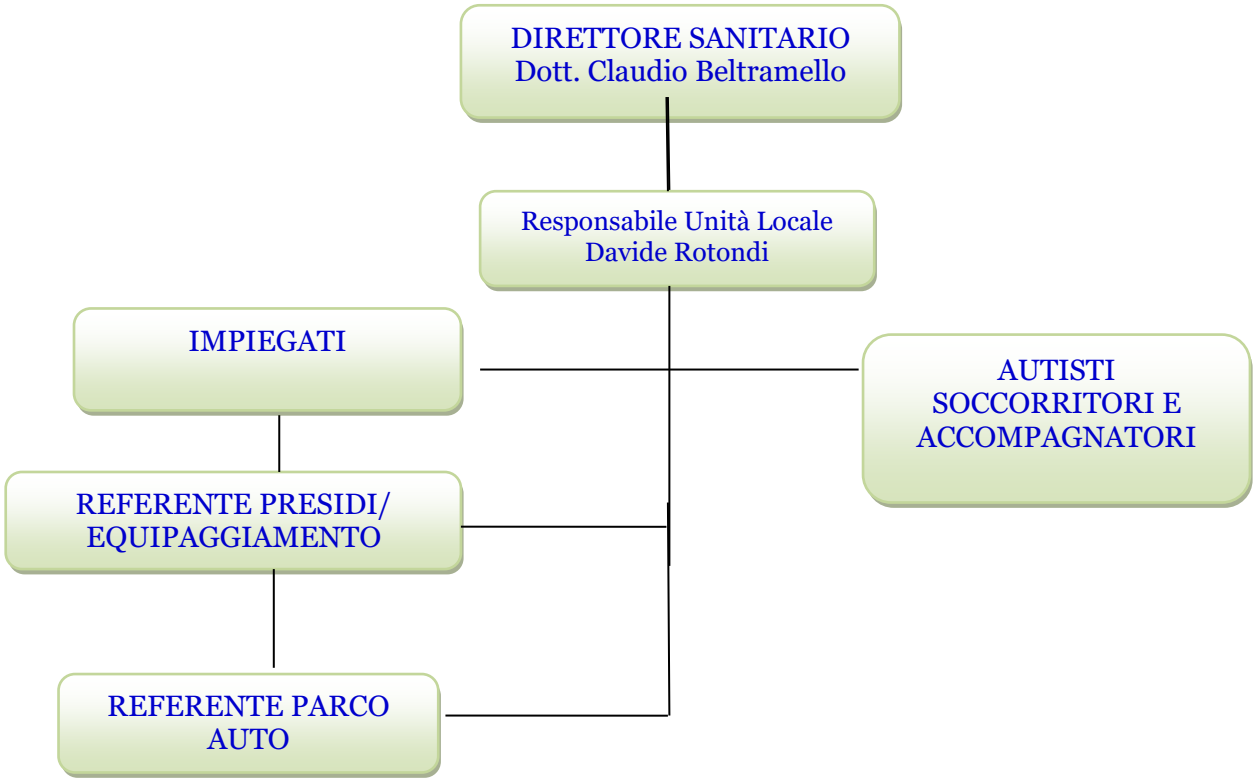
Autisti soccorritori:

- ✓ patente B e Certificato di abilitazione professionale KB
- ✓ BLSD (Basic Life Support and Defibrillation)
- ✓ Primo soccorso

Accompagnatori

- ✓ BLSD (Basic Life Support and Defibrillation)
- ✓ Primo soccorso

# Organigramma




**Il Direttore Sanitario** è responsabile della rispondenza dell'attività ai requisiti sanitari previsti e dell'analisi della qualità degli interventi svolti, della corretta gestione di tutto il materiale sanitario/ presidi/ attrezzature, sui titoli del personale, della rispondenza dei corsi ai requisiti previsti, della sorveglianza sulla valutazione del personale, e sulla documentazione sanitaria da questi redatta.

**Il Responsabile Unità Locale** garantisce il governo unitario del servizio sotto il profilo della qualità tecnica, organizzativa e relazionale; concorre nella definizione della programmazione ed è responsabile della gestione delle risorse umane, tecniche ed economiche e della valutazione e controllo complessivo del servizio.

**Gli Impiegati** coordinano e gestiscono il gruppo degli operatori; emettono il calendario della turnazione, registrano le presenze del personale; si occupano degli aspetti amministrativi e burocratici di pertinenza; curano l'inserimento al lavoro del personale; svolgono il ruolo di coordinamento semplice nella gestione operativa del servizio fungendo da raccordo tra il cliente committente e gli operatori; interagiscono con il responsabile dell'unità locale per mettere a punto tutti gli elementi necessari alla gestione del servizio;coadiuvano il Responsabile dell'unità locale per la ricerca di soluzioni nelle situazioni problematiche

**Il Referente parco auto** è incaricato della predisposizione dei programmi di controllo e manutenzione e della loro corretta applicazione.

**Il Referente dei presidi e equipaggiamento** sanitario si occupa del mantenimento dell'efficienza e dell'idoneità dell'allestimento del vano sanitario delle ambulanze.

## 8. Mezzi

Le ambulanze messe a disposizione rispettano le caratteristiche minime previste dalla normativa vigente in materia di trasporto sanitario (ambulanze di tipo A – DM 533/1987 e DPR 27-03-1992).
I pulmini sono omologati e idonei per il trasporto di persone, sono dotati di climatizzatore e di pedana per il trasporto di persone portatrici d'handicap.

## 9. Sistema di gestione per la qualità

Le azioni finalizzate al raggiungimento dei risultati, afferiscono principalmente alla attività di gestione del servizio, sulla base dell'esperienza, delle buone prassi e delle procedure, patrimonio *in primis* della Direzione della Cooperativa Acli.
Tale background è racchiuso formalmente nelle procedure gestionali del Sistema di Gestione per la Qualità che recepisce, tra l'altro, le disposizioni del D.Lgs. 81/2008, del D.Lgs.196/2003, oltre alle disposizioni più specifiche della normativa tecnica di settore.
Più in particolare Acli ha codificato per ogni processo gestionale specifiche modalità operative, così da ottenere, la certificazione di conformità alla norma **UNI EN ISO 9001:2015** per l'attività di progettazione e gestione dei servizi di trasporto sanitario.
Al fine di effettuare un monitoraggio costante delle proprie attività, Acli ha stabilito una serie di indicatori, idonei a misurare elementi della qualità dei servizi e delle attività svolte nel territorio, ovvero misurare i risultati dei servizi in particolare in termini di efficacia, appropriatezza, umanizzazione, efficienza, focalizzando l'attenzione sui processi operativi che coinvolgono direttamente gli utenti.

## 10. I diritti dell'utente

1. L'utente ha il diritto al rispetto della dignità umana e ad essere assistito con premura ed attenzione.
2. Ogni utente ha il diritto ad essere trattato come un soggetto degno di fiducia.
3. L'utente ha diritto alla sicurezza e alla salvaguardia dei suoi dati personali, incluse quelle riguardanti il suo stato di salute, così come al diritto alla protezione della sua privacy.
4. Ogni utente ha il diritto al rispetto della propria individualità, senza alcuna discriminazione legata all'età, al sesso, alla nazionalità, al credo professato, alla cultura.
5. Ogni utente, anche se portatore di malattie non guaribili e/o infettive, ha il diritto al rispetto della propria dignità personale, venendo trattato con cortesia e ricevendo tutta l'assistenza necessaria.

6. Ogni utente ha il diritto di fruire delle prestazioni di trasporti sanitari in piena sicurezza; al fine di garantire questo diritto, Acli si impegna a monitorare continuamente i fattori di rischio e a provvedere alla manutenzione continua dei propri mezzi e dei dispositivi sanitari ivi alloggiati.
7. E' diritto dell'utente beneficiare di trasporti a bordo di ambulanze pulite e confortevoli, dotate di apparecchiature per il benessere microclimatico e di apparecchiature sanitarie ben funzionanti e sottoposte a regolari cicli di manutenzione ordinaria e straordinaria.
8. Sarà possibile per l'utente ed i propri familiari/accompagnatori, inoltrare reclami o fare osservazioni relative al servizio offerto. Essi possono esercitare tale diritto utilizzando appositi moduli reclamo reperibili o a bordo dell'ambulanza oppure nei punti informativi presso le apposite cassette per la raccolta dei reclami; oppure mediante lettera da inoltrare al coordinatore del servizio trasporti sanitari, all'indirizzo riportato al punto 3 della presente Carta dei Servizi, oppure mediante colloquio diretto o telefonico con il coordinatore al numero riportato sempre al punto 3 della presente Carta.

## 11. I doveri dell'utente

1. L'utente ha il dovere di comportarsi con educazione e responsabilità nei confronti degli altri utenti e del personale.
2. Osservare le scadenze e gli orari stabiliti, al fine di rispettare il normale svolgimento delle attività in programma.
3. L'utente ha il dovere di astenersi dall'effettuare regalie e/o consegnare denaro al personale in accompagnamento, al fine di ottenere privilegi e/o trattamenti migliori.
4. L'utente è tenuto ad avere cura degli ambienti interni al veicolo delle attrezzature, degli arredi ed accessori presenti a bordo.
5. Non fumare, introdurre bevande alcoliche, oppure oggetti che potrebbero risultare pericolosi per sé e per gli altri a bordo dell'ambulanza.
6. Non utilizzare i telefoni cellulari i quali potrebbero interferire con la funzionalità degli strumenti di bordo e/o disturbare il conducente.
7. Non richiedere all'autista soccorritore e/o al personale sanitario a bordo, di effettuare soste prima di giungere al luogo/reparto di destinazione.

## ALLEGATO I.
## RICEVUTA DI CONSEGNA DELLA "CARTA DEI SERVIZI"

La Centrale Operativa dei trasporti sanitari di Trieste sita in località Trieste, in Via Via Antonio Pigafetta, n.7. consegna copia della presente Carta dei Servizi al sig./ra_____

Il Sig./ra_____ dichiara di aver preso visione della presente "Carta dei Servizi" e di averne ricevuto ricevuto copia.

Trieste, li: / /

Letto e sottoscritto:

Nome e cognome ricevente_____

Firma ricevente_____

Il Coordinatore della struttura_____