



SOCCORRITORI CONEGLIANO -ODV-

CARTA DEI SERVIZI

Rev.	Data	Descrizione	Redatto	Controllato	Autorizzato
0	26.03.2019	Emissione esecutiva	A.Pavanello	R.Spolaore	Pavanello/Primicerio



INDICE

1 INTRODUZIONE

2 PRESENTAZIONE DELL'ASSOCIAZIONE

3 PRINCIPI GUIDA

4 SERVIZI OFFERTI

5 STANDARD DI QUALITA'

6 MEZZI E ATTREZZATURE

7 DIRITTI DEI CITTADINI

8 DOVERI DEI CITTADINI

9 DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

10 ORGANIGRAMMA



1 INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi, redatta in base ai principi della normativa di riferimento nazionale e regionale, si propone come una guida di facile consultazione.

Il documento vuole essere:

- una guida ai servizi offerti;
- un impegno a migliorare il rapporto con l'utente, nel segno della trasparenza;
- uno strumento di verifica della qualità dei servizi;
- una garanzia di tutela e del rispetto dei diritti della persona;
- una facilitazione all'utilizzo dei servizi stessi;
- un documento di programmazione delle attività.



2 PRESENTAZIONE DELL'ASSOCIAZIONE

Soccorritori Conegliano -ODV- (**SC**) è un'organizzazione di volontariato ai sensi della Legge 266/91 e una Onlus (Organizzazione non lucrativa di utilità sociale) ai sensi del Decreto legislativo 460/97; è ricompresa nella più ampia categoria degli Enti del Terzo Settore, ai sensi del D.Lgs. n. 117/17.

SC è operativa dal 1971, ed è iscritta nel Registro Regionale delle Organizzazioni di Volontariato n. TV 100.

SC, per poter operare in ambito sanitario, è stata autorizzata dalla Regione Veneto all'esercizio dell'attività di trasporto con ambulanza e all'attività di soccorso, nonché accreditata per l'attività di trasporto in ambulanza.

La sede di **SC** è in Conegliano, via Brigata Bisagno, 4; gli uffici sono situati all'interno dell'ospedale al 4° piano.

I recapiti sono i seguenti:

- Web site: www.soccorritoriconegliano.org
- Telefono: 0438 – 663430 e 0438 - 663451
- E-mail: aiscn@aulss2.veneto.it
- PEC: associazione.soccorritori.conegliano@pec.it

SC aderisce al Centro Servizi del Volontariato (**CSV**) della provincia di Treviso.

SC è associata all'**ANPAS** (Associazione Nazionale Pubbliche Assistenze) da Settembre 2018.

Tra le aziende sostenitrici di **SC**:

- Banca Prealpi, attraverso Noi x Noi (associazione di mutuo soccorso);



3 PRINCIPI GUIDA

Riferimento fondamentale di ogni azione in ambito sanitario è la Costituzione della Repubblica Italiana, che all'articolo 32 afferma: "La Repubblica tutela la salute come diritto fondamentale dell'individuo e della collettività e garantisce cure gratuite agli indigenti".

Nel suo operare, per tutelare i diritti del cittadino, Soccorritori Conegliano - ODV- si ispira al proprio statuto che è fondato su principi di:

- **Solidarietà:** "Siamo solidali con i pazienti che assistiamo e con i loro familiari, con la cittadinanza e con i colleghi; ne condividiamo le difficoltà, le esigenze e le aspettative di qualità di servizio".
- **Rispetto:** "Consideriamo il rispetto verso i pazienti, i colleghi, la cittadinanza e le istituzioni come uno degli aspetti più importanti del nostro agire. Ci adoperiamo affinché le nostre azioni siano improntate al rispetto dell'altro. Tale rispetto ci porta a comprendere, a non giudicare e a supportare le persone nelle loro difficoltà".
- **Equità:** "Nel prestare il nostro servizio ci ispiriamo a principi di equità e ci impegnano a non fare distinzione di razza, sesso, religione e status sociale tra le persone che assistiamo".
- **Professionalità:** "Perseguiamo il miglioramento continuo attraverso la formazione e la preparazione; siamo consci che il tipo di servizio che svolgiamo richiede attenzione e preparazione, pertanto l'addestramento e le periodiche esercitazioni sono alla base della nostra preparazione".
- **Spirito di squadra:** "Ci sosteniamo a vicenda nello svolgimento del servizio; siamo consci che un buon affiatamento e spirito di squadra aiuta a qualificare e concretizzare il servizio che svolgiamo".
- **Riservatezza:** "Manteniamo la massima riservatezza riguardo ai servizi che svolgiamo e alle informazioni sensibili di cui entriamo in possesso; ci impegniamo a non divulgare all'esterno fatti o cose inerenti il nostro servizio".



4 SERVIZI OFFERTI E LIVELLI DI ASSISTENZA

1) Trasferimenti, dimissioni, ricoveri e visite ospedaliere con ambulanza

Livelli di assistenza

Le finalità sono mantenere un'assistenza adeguata durante tutto il periodo del trasporto, dalla presa in carico del paziente fino all'arrivo a destinazione. Durante il tragitto chi accompagna il paziente deve prevenire le possibili complicanze, affrontare con efficienza eventi patologici imprevisti. In relazione alle condizioni del paziente e alla finalità del trasferimento i volontari si impegnano a trasportare *PAZIENTI NON CRITICI che possono essere trasferiti con assistenza di volontari provvisti di idonea formazione.*

Si tratta di:

- 1. pazienti con quadro clinico stabile nel tempo che durante il trasporto richiedano soltanto normale assistenza;*
 - 2. pazienti che durante il trasporto richiedano eventuale sorveglianza dei parametri vitali e delle infusioni, compresi quelli sottoposti ad ossigenoterapia cronica e i portatori di tracheostoma permanente;*
 - 3. pazienti in fase terminale in condizioni non critiche;*
 - 4. pazienti che non devono essere trasferiti in terapia intensiva*
- 2) Assistenza con ambulanza a manifestazioni sportive, fiere, sagre ed eventi di massa;

Livelli di assistenza

L'intervento sul posto viene effettuato nel rispetto di quanto richiesto dal medico responsabile sanitario dell'assistenza alla manifestazione e se necessario attivando il contatto con la C.O. 118, seguendone le indicazioni.



Fondamentale risulta la gestione dell'evento fino all'arrivo dell'ALS (soccorso medico avanzato) o all'eventuale ospedalizzazione del paziente.

Il volontario dopo aver valutato la sicurezza della scena, svolge le seguenti attività:

1. esegue il triage valutando il numero delle persone coinvolte nell'evento, le condizioni delle vittime, cioè lo stato delle funzioni vitali e la presenza o meno di sintomi eclatanti;
2. tratta sul posto pazienti non critici;
3. pratica il primo soccorso sul posto per pazienti che rientrano nel codice 1 (presenza di lesioni come traumi minori, fratture ecc., o sintomi che non interessano le funzioni vitali);
4. allerta la centrale operativa di riferimento e si attiene scrupolosamente alle indicazioni del personale sanitario eventualmente presente in caso di pazienti che presentino patologie che rientrano:
 - A. nel codice 2: pazienti mediamente critici che presentano una o più funzioni vitali alterate o con funzioni vitali normali con presenza di uno o più sintomi eclatanti;
 - B. nel codice 3: pazienti molto critici che presentano una grave compromissione/alterazione o assenza di una o più funzioni vitali.
5. previene ulteriori danni a carico del paziente: questo significa sia proteggere il malcapitato da fattori esterni (ad esempio allontanandolo da fonti di pericolo), sia applicare determinate tecniche di soccorso che limitano la possibilità che le sue stesse condizioni peggiorino (ad esempio, premere su una ferita per rallentare il sanguinamento);
6. coopera in modo coordinato con gli altri attori coinvolti nel soccorso: personale medico presente alla manifestazione/evento, personale della Centrale Operativa 118, equipe sanitaria del soccorso medico avanzato.



3) Corsi di primo soccorso e di educazione sanitaria alla cittadinanza.

SC sin dalla sua costituzione, nel lontano 1971, ha avuto come finalità quella di diffondere la cultura del primo soccorso tra la popolazione, essendovi la consapevolezza della pericolosità di manovre applicate in modo errato e della necessità di intervenire in modo tempestivo al verificarsi di situazioni impreviste. Per questo organizza, almeno una volta all'anno, un corso alla popolazione.

MODALITA' DI UTILIZZO DEI SERVIZI

➤ Trasferimenti, dimissioni, ricoveri e visite ospedaliere con ambulanza:

Il servizio è a chiamata dagli utenti privati e dalle strutture sanitarie quali case di riposo, ospedali con le seguenti modalità:

- *chiamata ai numeri 0438 – 663430 e 0438 - 663451 dal lunedì al venerdì, dalle ore 09.00 alle ore 12.00.*
- *chiamata al cellulare indicato nel messaggio della segreteria telefonica, per emergenze*
- *inviando una mail all'indirizzo: aiscn@aulss2.veneto.it*

Per tutti i trasporti sanitari a carico dell'Ulss, il servizio viene richiesto direttamente dai reparti e/o dalle case di riposo.

Per i trasporti richiesti dai privati (per visite, accertamenti e/o terapie, ecc...) è necessaria l'impegnativa e la documentazione sanitaria del paziente.

Sull'ambulanza è presente un equipaggio di almeno due soccorritori, di cui uno abilitato ed autorizzato all'uso del defibrillatore semi-automatico (DAE).



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

il servizio è a disposizione della cittadinanza, con congruo anticipo rispetto alla data dell'evento (almeno tre settimane) tramite:

- *Telefono: 0438 – 663430 e 0438 – 663451 (negli orari di apertura dell'ufficio: dal lunedì I venerdì, dalle ore 09:00 alle ore 12:00)*
- *Cellulare (per emergenze): al numero indicato nel messaggio della segreteria telefonica*
- *E-mail: aiscn@aulss2.veneto.it*
- *PEC: associazione.soccorritori.conegliano@pec.it*

In ambulanza è presente un equipaggio di almeno tre soccorritori tra cui uno abilitato e autorizzato all'uso del defibrillatore semi-automatico (DAE).

- Corsi di primo soccorso e di educazione sanitaria alla cittadinanza:

Il servizio è a disposizione dell'intera cittadinanza e viene svolto mediante:

- corso di formazione sul primo soccorso. È rivolto all'intera cittadinanza e consente di acquisire le nozioni di base per poter diventare soccorritori; gli argomenti del corso sono:
 - ✓ Organizzazione del soccorso sanitario
 - ✓ Norme generali di comportamento del soccorritore
 - ✓ Cenni di anatomia e fisiologia
 - ✓ Valutazione della scena
 - ✓ Funzioni vitali
 - ✓ BLS
 - ✓ Insufficienza respiratoria e circolatoria
 - ✓ Controllo delle emorragie
 - ✓ Cenni su traumi cranici, vertebrali, scheletrici
 - ✓ Ferite
 - ✓ Ustioni
 - ✓ Perdita di coscienza non traumatica
 - ✓ Altri quadri acuti di natura non traumatica
 - ✓ Reazioni allergiche
 - ✓ Avvelenamenti e intossicazioni
 - ✓ Convulsioni



- Per le persone che sono interessate ad operare all'interno di **SC** , dopo aver superato un esame di idoneità, sono previsti corsi di approfondimento per acquisire le nozioni richieste dalla normativa per operare sulle ambulanze e in tutte le attività svolte da **SC**. Durante i corsi di approfondimento si svolgeranno lezioni teoriche, lezioni pratiche e tirocinio in ambulanza; al termine dei corsi di approfondimento e al superamento dei relativi esami, il volontario diventa un effettivo di **SC** e inizia il programma di affiancamento ad operatori esperti, al termine del quale il volontario, se riconosciuto idoneo, inizia ad operare in autonomia. Il riconoscimento dell'idoneità ha valore annuale.

5 STANDARD DI QUALITA'

SC garantisce i seguenti standard qualitativi:

- 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 di cui all'allegato B alla DGR N. 1080 del 17/04/2007;
 - **SC** si impegna a istruire i propri volontari in base a quanto previsto nell'allegato B alla DGR N. 1515 del 29/10/2015, punto B.2 (Corso base per soccorritore);
 - **SC** si impegna a far seguire progressivamente ai volontari il Corso base per autista soccorritore di cui al punto B.4 dell'allegato B alla DGR N. 1515 del 29/10/2015;
 - **SC** si impegna a valutare l'attitudine psico-fisica del personale volontario prima che inizi ad operare all'interno dell'associazione;
 - sono programmati corsi di aggiornamento annuali obbligatori per tutti i soccorritori;
 - per i volontari operativi è stata stipulata un'assicurazione per gli infortuni, la responsabilità civile verso terzi per danni conseguenti agli interventi;



- durante gli interventi di trasporto l'ambulanza opera con un minimo di due persone, di cui uno abilitato ed autorizzato all'uso del defibrillatore semi-automatico (DAE);
- durante le assistenze alle manifestazioni sportive, fiere, sagre ed eventi di massa, l'ambulanza opera con un minimo di tre persone, di cui uno abilitato ed autorizzato all'uso del defibrillatore semi-automatico (DAE).



6 MEZZI E ATTREZZATURE

SC dispone di 3 ambulanze omologate in base alle normative vigenti in classe **A1**.

Gli allestimenti, l'impiantistica e la dotazione di bordo rispondono alle normative vigenti.

Le ambulanze sono dotate delle seguenti attrezzature:

- barella a carrello retrattile
- monitor a 5 derivazioni
- 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/scoopexl con set di cinture
- KED (Kendrik Estrication Device)
- sedia portantina
- telo portaferiti
- materassino a depressione
- 1 bombola di ossigeno portatile (da 2 litri) e 2 bombole di ossigeno fisse (da 7 litri)
- zaino di soccorso avanzato con materiale sanitario per la rianimazione
- dotazione farmacologica di base
- dispositivi di protezione individuale prescritti dalle normative
- 2 estintori
- sistema di condizionamento e riscaldamento autonomo per il vano sanitario
- telefono cellulare e/o sistema radio

Inoltre **SC** dispone di una sedia speciale ("scendi scale FERNO") per effettuare movimentazione/trasporto in sicurezza su rampe di scale per pazienti non deambulanti.



7 DIRITTI DEI CITTADINI

Il cittadino che usa i servizi erogati di **SC** 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.

8 DOVERI DEI CITTADINI

Il cittadino che usa i servizi di **SC** ha il dovere di:

- mantenere un comportamento responsabile in ogni momento, collaborando con tutti i volontari;
- informare tempestivamente i volontari circa eventuali patologie che potrebbero generare rischi negli stessi;
- informare con tempestività i volontari sulla propria intenzione di rinunciare a prestazioni di servizio;
- rispettare gli ambienti, le attrezzature, gli automezzi e gli arredi di **SC**;
- rispettare le indicazioni fornite dai soccorritori.



9 DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

SC diffonde la carta dei servizi tramite:

- sito internet;
- distribuzione di copie su supporto cartaceo a utenti attuali e potenziali;
- informazioni periodiche delle attività alla stampa



10 ORGANIGRAMMA

