



# **CARTA DEI SERVIZI**

## INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi è il documento che esplicita gli **standard d'erogazione dei servizi agli utenti**. Definisce il tipo di servizi erogati, i criteri d'erogazione, i tempi e modi del servizio, gli strumenti di tutela dell'utente.

Si compone di:

a) una **parte prima**, in cui sono definiti:

- la presentazione dell'Associazione
- i principi generali di erogazione dei servizi sociali (e sanitari)
- l'organizzazione interna dell'Associazione
- le modalità di accesso ai servizi
- gli strumenti di tutela e verifica a disposizione dell'utente

b) una **parte seconda**, in cui sono indicati i criteri di qualità adottati nell'organizzazione del servizio ed elencati i servizi erogati, con le seguenti indicazioni:

- gestione delle risorse tecnologiche (mezzi e attrezzature)
- gestione delle risorse umane

c) una **parte terza**, costituita dalle schede descrittive dei servizi erogati, con le indicazioni dei tempi di attivazione dei servizi e delle risorse messe a disposizione, con le seguenti indicazioni:

- tempo di attivazione del servizio dalla richiesta
- risorse messe a disposizione per il servizio
- eventuali informazioni aggiuntive

Questa Carta dei Servizi è stata aggiornata nel Settembre 2023.

# PARTE PRIMA

## 1. PRESENTAZIONE DELL'ASSOCIAZIONE

L'Arciconfraternita di Misericordia ed Istituzioni Riunite in Siena, nel prosieguo denominata Arciconfraternita - già eretta in Ente morale con Sovrano Rescritto del 29 marzo 1833, e riconosciuta Istituzione pubblica di assistenza e beneficenza, ai sensi della legge 17 luglio 1890 n. 6972 - ha acquisito personalità giuridica di diritto privato con deliberazione del Consiglio Regionale della Toscana del 18 luglio 1995 n. 281.

Essa discende storicamente dalla Compagnia di Sant'Antonio Abate e secondo la tradizione trae le sue origini ideali dalla Congregazione dei Fratelli della Misericordia dei Poveri di Cristo (o Compagnia degli Oblati), istituita alla metà del XIII secolo dal Beato Andrea Gallerani.

Il Patrono dell'Arciconfraternita è Sant'Antonio Abate, festeggiato il 17 gennaio di ogni anno.

## 2. PRINCIPI FONDAMENTALI D'EROGAZIONE DEI SERVIZI

L'erogazione dei servizi avviene nel rispetto dei seguenti principi:

- a) **eguaglianza**: i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, ceto, religione ed opinioni politiche;
- b) **imparzialità**: i servizi sono erogati adottando verso gli utenti comportamenti obiettivi, equi ed imparziali;
- c) **rispetto della dignità**: i servizi sono erogati garantendo all'utente la riservatezza, l'informazione e il rispetto della personalità;
- d) **continuità**: i servizi di trasporto sociale e di trasporto sanitario ordinario sono erogati - nei limiti della propria organizzazione - in maniera continuativa e senza interruzioni. Il trasporto sanitario d'emergenza è erogato in maniera continuativa e senza interruzioni;
- e) **partecipazione**: La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione delle prestazioni, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. L'utente può prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Il soggetto erogatore acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso;
- f) **assistenza**: all'utente è garantito l'ausilio del personale per accedere ai servizi e ricevere tutte le informazioni ritenute necessarie;
- g) **efficienza ed efficacia**: il servizio è costantemente impegnato a garantire che le prestazioni erogate rispondano a criteri di efficienza e di efficacia.

La nostra istituzione è stata caratterizzata durante la sua storia dalla sensibilità necessaria

a percepire le “nuove povertà” del momento. La Misericordia attuale, se da un lato cerca di adeguare continuamente il proprio modo di operare e le proprie strategie alle circostanze ed alle necessità man mano emergenti, dall’altro intende mantenere fermi i principi originari che ispirarono nel corso secoli i suoi fondatori e i confratelli. Tali principi sono riconosciuti nello Statuto Istituzionale.

La Misericordia di Siena è impegnata quotidianamente con molteplici attività di aiuto al prossimo che possono essere divise in tre settori principali:

SERVIZI SANITARI: attraverso la costituzione insieme ad altre Misericordie dell’Associazione “Siena Soccorso” nel 1995 e, successivamente, entrando a far parte integrante del sistema 118, la Misericordia di Siena ha sempre rappresentato per la cittadinanza un solido riferimento in situazioni di emergenza sanitaria. Sempre dal 1995 opera nel trasporto organi e plasma mediante autoveicoli esclusivamente dedicati a questo tipo di servizio. Negli anni successivi fondamentale è stato l’apporto dei nostri volontari per l’espletamento del trasporto neonatale protetto per le province di Siena, Arezzo e Grosseto. La Misericordia mette a disposizione dei cittadini, in diverse sedi, ambulatori in cui vengono erogate prestazioni gratuite da parte di medici e infermieri volontari e vengono concesse in uso attrezzature sanitarie.

SERVIZI SOCIALI: i servizi di trasporto sociale sono rivolti, oltre che ai soci dell’Istituzione, ai soggetti più disagiati o con particolari bisogni, sia economici che fisici; il parco vetture dedicate a questo settore di servizi viene mantenuto in efficienza dal comparto garage e aggiornato con cadenza periodica di 5 anni, in funzione ovviamente delle disponibilità economiche dell’Istituzione.

Tra i servizi offerti agli anziani è presente anche un servizio di telesoccorso, operativo dal 1992, l’assistenza domiciliare e la spesa assistita.

Nel 1999 al fine di rafforzare la sua attività in campo sociale, l’Arciconfraternita ha promosso anche la costituzione della cooperativa sociale “Il Prossimo”, per offrire un aiuto domiciliare o ospedaliero con personale selezionato.

EROGAZIONI CARITATIVE: La Misericordia mette a disposizione delle persone economicamente più svantaggiate la Bancarella della Solidarietà, in stretta collaborazione con la Società della Salute Senese e con la Rete di Solidarietà cittadina. Sempre in collaborazione con le strutture comunali, vengono decisi interventi di carattere economico, inseriti in un progetto definito dalle operatrici sociali. Dal 2018 è in funzione anche un banco farmaceutico per persone in condizioni di estrema fragilità.

Per una migliore efficacia nell’erogazione dei servizi, la Misericordia ha modificato nel tempo il proprio assetto organizzandosi attraverso il decentramento territoriale e i Gruppi Operativi.

DECENTRAMENTO TERRITORIALE E OPERATIVO: a partire dagli anni ’90 prende sempre più consistenza l’istituzione di sezioni e distaccamenti dell’Arciconfraternita e la fidelizzazione di alcune piccole Confraternite che, pur mantenendo i legami con il territorio di appartenenza, sono parte integrante dell’aspetto operativo dell’Associazione.

Sezioni: Tavernelle-Arbia, San Rocco a Pilli, Rosia.

Distaccamenti: San Miniato, Isola D’Arbia.

Consorelle con le quali esistono accordi specifici di collaborazione: Casciano di Murlo, Quercegrossa, Pievasciata, Vescovado di Murlo.

**GRUPPO SORELLE ATTIVE:** Costituisce il più antico gruppo operante in seno alla

Misericordia. Esso adempie a opere di carità e di beneficenza negli ambiti più diversi, che vanno dall'assistenza a famiglie bisognose e anziani, allo svolgimento di attività di routine necessarie all'interno dell'Istituzione.

**GRUPPO DONATORI DI SANGUE "Fratres":** Il gruppo opera nel campo della donazione volontaria di sangue, emoderivati, midollo osseo ed organi. Agisce in sinergia con i gruppi Fratres delle Misericordie d'Italia, differenziandosi così dagli altri gruppi operativi dell'Arciconfraternita.

**GRUPPO PROTEZIONE CIVILE:** il gruppo interviene con mezzi e volontari a fianco di popolazioni colpite da calamità naturali. Il gruppo è stato istituzionalizzato nel 1990 ed è regolamentato autonomamente non solo per l'emergenza, ma anche ai fini della prevenzione. Dal 2002 all'interno del gruppo si decide la costituzione del "Nucleo ART" specializzato nel recupero e nella conservazione delle opere d'arte in pericolo. Nel 2018 viene creato il gruppo SAPR, specializzato nell'uso di droni in scenari critici.

**FONDAZIONE TOSCANA PER LA PREVENZIONE DELL'USURA:** fondata dalla Misericordia di Siena nel 1998 per contrastare il fenomeno dell'usura attraverso il fondo di solidarietà e il fondo di prevenzione usura. Tali fondi sono utilizzati per il rilascio di garanzie reali nei confronti di banche onde consentire l'accesso al credito a imprenditori, famiglie, persone fisiche, i quali incontrano difficoltà ad ottenerlo secondo i canali tradizionali. Il gruppo è costituito da volontari qualificati, come bancari, avvocati, psicologi, ecc.

**GRUPPO VOLONTARIATO PENITENZIARIO:** viene costituito nel 1998 e l'attività si estrinseca in più settori: scambio di conoscenze con altre realtà di volontariato e Istituzioni; seminari di studio propedeutici alla formazione dei volontari per il sostegno morale ai detenuti; attività sociale, culturale, didattica e ricreativa per i detenuti di Siena e San Gimignano. Opera in piena collaborazione con gli organi Istituzionali.

**GRUPPO ISTRUTTORI E FORMAZIONE PROFESSIONALE:** la formazione dei volontari del settore del trasporto sanitario sociale, ordinario e di emergenza è affidata, oltre che a docenti esterni, al gruppo Istruttori, i quali organizzano corsi annuali di livello base ed avanzato per soccorritori. Il gruppo si occupa inoltre di favorire l'integrazione dei volontari all'interno dell'Istituzione in collaborazione con l'ufficio Ispezione.

Ricordiamo infine tre Istituzioni di particolare rilievo sociale e storico:

Cimitero Monumentale: Struttura di alto valore storico-artistico. Nasce sulle rovine del vetusto Monastero di Monte Oliveto Minore, per ospitare i resti mortali dei defunti senesi. Numerose le opere artistiche presenti al suo interno dove trovano riposo anche i caduti risorgimentali e delle grandi guerre. Dal 2018 fa parte del circuito europeo dei cimiteri monumentali (ARCE).

Domus Concordiae: Nasce come un progetto della cooperativa "Il Prossimo" e grazie alla collaborazione della Misericordia di Siena, per rispondere alle esigenze del territorio come punto di riferimento per le donne che stanno attraversando un periodo di fragilità sociale e familiare. Lo scopo della casa famiglia è infatti quello di offrire alle donne ospiti un luogo di residenza temporaneo dove poter ricominciare il loro cammino sociale attraverso programmi personalizzati di reinserimento socio lavorativo.

Casa di riposo: Situata a ridosso delle mura di Porta Laterina in un suggestivo contesto

ambientale. Nata nei primi anni del novecento per ospitare gli anziani lavoratori, è stata ristrutturata per rispondere ai moderni standard di assistenza. Ospita anziani autosufficienti come sostegno alle famiglie di origine ed è gestita da personale qualificato che segue gli ospiti sotto il profilo sociale e sanitario.

### 3. ORGANIGRAMMA DELL'ASSOCIAZIONE

**Provveditore:** Paolo Almi (legale rappresentante)

**Vicario:** Maura Cambiaggi

**Segretario:** Luca Ciurlia

#### **Magistrato (Consiglio di Amministrazione)**

ALMI Paolo: Provveditore e legale rappresentante

CAMBIAGGI Maura: Vicario e legale rappresentante in sostituzione del Provveditore e

Conservatore con delega alla redazione del Regolamento Generale

QUINTETTI Alberto: Conservatore con delega all'Amministrazione

SALLEOLINI Maurizio: Conservatore con delega agli Immobili e al Camposanto

PALMAS Rosa: Conservatore con delega agli Affari legali e rapporti con gli Enti

MIGLIORINI Mauro: Conservatore con delega alla Casa di Riposo

MARZUCCHI Mario: Conservatore con delega al Culto

CANDIANI Claudio: Conservatore con delega ai Servizi e alla Protezione Civile

BOTTONE Raffaele: Conservatore con delega al controllo dei processi operativi e amministrativi relativi ai servizi socio sanitari e al funzionamento delle Sezioni.

#### **Consiglio Generale:**

*Consiglieri Ordinari (24):*

Cencini Alessandra

Vanni Sara

Cafaro Salvatore

Gambelli Gianni

Rossi Marinella

Bifani Edoardo

Gualtieri Pietro

Pacciani Francesco

Lisi Mario

Guerranti Sabrina

Carli Carlo

Romano Federica

Ceccherini Giorgio

Fiorino Fabio

Fazzini Domenico

Ulivi Monica

Magliozzi Marco

Bonelli Leonardo

Federico Maria  
Ussia Carmela Milena  
Lapi Mariarosa  
Anselmo Elio  
Costantini Paola  
Mincieli Peppino

*Consiglieri Straordinari :*

**Collegio dei Probiviri:**

Toti Barbara (presidente)  
Cigalotti Federico  
Gugliotti Chiara Maria Caterina  
Dolfi Mario (supplente)  
Leone Giovanni (supplente)

**Collegio Revisori dei Conti:**

Scarpellini Stefano (presidente)  
Ubodi Fabiola  
Di Martino Luigi  
Parigi Mauro (supplente)  
Giardina Vincenzo Antonio (supplente)

*Responsabile Area Sociale:* Franchi Filippo

*Responsabile Sala Operativa:* Di Stefano Manuela

*Capo Garage:* Stefano Lorenzini

*Direzione Sanitaria:*

*Ispettore ai servizi:* Ivano Bernardini

*Responsabili Protezione Civile:* Claudio Candiani (responsabile), Furlani Martina (Segreteria), Fuschetto Antonio (resp. Magazzino)

*Responsabile dei Rapporti col Pubblico:* Luca Ciurlia

**4. MODALITA' D'ACCESSO AI SERVIZI**

**Modalità di richiesta dei servizi:**

**Trasporti sociali**

- presentandosi direttamente presso la sede della Confraternita, in Via del Porrione, 49 dalle ore 7.00 alle ore 19.00.
- telefonando al numero 0577/210211 dalle ore 07.00 alle ore 19.00
- inviando un fax al numero 0577/44628 con le indicazioni necessarie per essere contattati

dal nostro operatore di turno: l'operatore contatterà l'utente alla ricezione del fax tra le ore 07.00 e le ore 19.00; se la comunicazione è trasmessa oltre le ore indicate, l'operatore contatterà l'utente all'inizio del turno successivo

#### Trasporti sanitari di urgenza (ex ordinari) a carico del SSN

- telefonando al numero 118 e chiedendo, all'operatore, che il servizio venga espletato dalla Misericordia di Siena.

#### Trasporti sanitari ordinari a carico del trasportato

- presentandosi direttamente presso la sede della Confraternita, in Via del Porrione, n° 49 dalle ore 7 alle ore 19
- telefonando al numero 0577/210211 dalle ore 07 alle ore 19

#### Trasporti sanitari d'emergenza

- telefonando al numero 118

Per maggiori informazioni sui servizi di trasporto socio-sanitario ordinari e/o per un preventivo scrivere alla casella di posta elettronica [salaoperativa@misericordiadisiena.it](mailto:salaoperativa@misericordiadisiena.it) oppure contattare il numero telefonico 0577 210270

L'utente è invitato a segnalare anche telefonicamente - con adeguato tempo di preavviso – il sopraggiungere di circostanze che possano modificare i modi e/o i tempi d'erogazione del servizio prenotato.

#### **Modalità di pagamento**

Di seguito, in base alla tipologia, i servizi possono essere:

##### Trasporti sociali

- erogati in via gratuita;
- convenzionati con il Comune di Siena e limitrofi, Società della Salute di Siena, Azienda USL Toscana Sud Est;
- erogati a titolo oneroso.

##### Trasporti sanitari ordinari:

- erogati in via gratuita;
- convenzionati con le Aziende Sanitarie;



- erogati a titolo oneroso.

#### Trasporti sanitari d'emergenza:

- convenzionati con le Aziende Sanitarie;

I corrispondenti importi sono versati dall'utente in un momento successivo al termine del servizio, tramite l'emissione di una fattura inviata presso il domicilio che può essere saldata o presso la sede della Confraternita o tramite il pagamento del bollettino postale o bonifico bancario.

Le informazioni circa la tipologia del servizio, i criteri di accesso, i documenti necessari, le tariffe applicabili, sono fornite dagli operatori della Confraternita preposti alla ricezione delle richieste.

La Misericordia si riserva, in situazioni di verificata difficoltà economica, di ridurre a proprio insindacabile giudizio le tabelle di cui sopra.

La Misericordia di Siena ha in essere specifiche convenzioni con le seguenti Associazioni: UNITALSI, Patronato ACLI, Confartigianato (ANCOS), Associazione Cardiotrapiantati, Associazione Parkinson Siena.

#### **Archiviazione documenti inerenti il servizio**

Per ogni servizio che richieda l'emissione di documenti contenenti dati personali e/o sensibili dell'utente, si garantisce la loro conservazione e il loro trattamento nel rispetto della L. 675/96 e successive modificazioni sulla riservatezza nel trattamento dei dati personali, in particolare in ottemperanza del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR).

#### **Percepibilità della presenza e personalizzazione del rapporto con l'utente**

All'utente deve essere garantita:

- la conoscenza della presente carta dei servizi;
- un servizio di informazione e di ausilio;
- la parità relazionale;
- la possibilità di riconoscimento e identificazione del personale tramite cartellini di riconoscimento.

## **Indagine sulla soddisfazione dell'utente**

Presso la sede della Confraternita è predisposto un apposito questionario per la valutazione del servizio offerto in tutti i suoi aspetti, a disposizione dell'utente per la compilazione; la scheda viene consegnata all'utente che – se lo desidera – può restituirla, compilata anche in forma anonima. I risultati dell'indagine forniscono alla Confraternita utili elementi per effettuare la relazione annuale d'autovalutazione in cui sono esplicitati i risultati conseguiti in rapporto agli impegni e agli standard stabiliti.

La Misericordia inoltre, sulla base del Regolamento dei servizi, effettuerà un monitoraggio partecipato con gli utenti al fine di rilevare gli eventuali eventi critici ed effettuare interventi migliorativi e/o correttivi.

## **5. MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA - MONITORAGGIO**

La Misericordia di Siena riconosce come suo impegno prioritario la costante verifica dell'adeguatezza delle prestazioni offerte e il miglioramento continuo della qualità. A questi fini si avvale anche della collaborazione degli utenti dei suoi servizi e delle altre associazioni del volontariato per la tutela dei diritti dei cittadini.

### **A. RECLAMI**

La Confraternita garantisce la tutela nei confronti dell'utente e/o familiari, associazioni di tutela degli utenti ed anche soggetti terzi, anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità del servizio.

La tutela è prevista:

- a) per qualsiasi disservizio, inteso come mancanza di efficacia - efficienza, che abbia limitato o negato, al reclamante, la fruibilità del servizio;
- b) per qualsiasi violazione di leggi o regolamenti che disciplinano la fruizione dei servizi di trasporto sanitario e/o sociale; in particolare il monitoraggio è previsto:
  1. sulla base del Regolamento dei servizi
  2. sulla base dell'allegato C) del Regolamento d'attuazione della LRT 82/09.

La tutela degli utenti viene garantita tramite il responsabile dei Rapporti con il Pubblico – Sig. Luca Ciurlia - telefono 0577/210263

### **Modalità di richiesta e di attivazione della tutela**

La tutela può essere richiesta da qualsiasi soggetto utente dei servizi della Confraternita. La tutela può essere richiesta anche tramite parenti o affini dell'utente o da associazioni di volontariato e di tutela.

L'utente attiva le procedure di tutela tramite la presentazione per iscritto (o tramite comunicazione telefonica) di un reclamo; il reclamo viene registrato nel registro REGRECL ed inoltrato al Provveditore entro 48 ore.

### **Termini di richiesta della tutela**

Il reclamo è inoltrato di norma entro quindici giorni dal momento in cui l'utente ha subito o avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo. Sono comunque presi in esame anche reclami presentati oltre tale termine, ma comunque non oltre sei mesi, se il ritardo è giustificato dalle condizioni ambientali o personali del soggetto titolare del diritto di tutela.

Il Responsabile dei Rapporti con il Pubblico svolge le seguenti funzioni:

- a) riceve i reclami;
- b) predispone l'attività istruttoria, acquisendo tutti gli elementi conoscitivi del caso in questione dalle strutture operative interessate;
- c) presenta il reclamo al Provveditore;
- d) presenta, con il coordinatore dei servizi alla persona, i reclami alle sedute di monitoraggio partecipato con gli utenti.

### **Segnalazioni e suggerimenti**

Analogamente la Misericordia riceve le segnalazioni e i suggerimenti degli utenti e/o delle Associazioni di tutela e volontariato e provvede a catalogarne gli elementi che saranno utilizzati dalla associazione per effettuare le procedure di monitoraggio interno e partecipato con gli utenti al fine di migliorare non solo la qualità erogata ma anche quella percepita dagli utenti fruitori dei servizi.

## PARTE SECONDA

### CRITERI DI QUALITA' ADOTTATI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

#### 1. RISORSE TECNOLOGICHE

##### Premessa

Tutti gli autoveicoli sono sottoposti alle verifiche, alle omologazioni, alle certificazioni, alle revisioni previste dalla normativa vigente. Il Capo Garage è responsabile di mantenere aggiornate le schede di ciascun automezzo riportando tutti gli interventi effettuati.

##### Autoveicoli per il trasporto sociale

Ogni giorno:

- viene controllato il livello del lubrificante;
- viene controllato il livello di liquido nel radiatore;
- viene controllato il corretto funzionamento dei fari, delle frecce, dei tergicristalli;
- viene verificato il funzionamento dei segnalatori di posizione;
- viene verificato il livello di carburante nel serbatoio;
- viene verificata la pulizia dei cristalli;
- viene verificata la pulizia generale del veicolo;
- viene verificato il corretto funzionamento dei servomeccanismi per disabili eventualmente installati;

Ogni settimana:

- viene controllata la pressione degli pneumatici;
- viene controllata l'acqua dei tergicristalli;
- viene controllato il funzionamento del climatizzatore;

Ogni mese:

- viene controllato l'olio dell'impianto frenante;

Manutenzione programmata:

Gli autoveicoli sono sottoposti ai controlli periodici - in base ai km percorsi e/o agli anni trascorsi - consigliati dal costruttore nel libretto di manutenzione e d'uso dell'autoveicolo, con la sostituzione delle parti meccaniche e dei consumabili (pneumatici, pastiglie dei freni, cinghia dell'alternatore, ecc.) con ricambi omologati e materiali autorizzati.



Autocarri Camposanto	2
Mezzi funebri	5 (4 carri per il trasporto, 1 furgone per fiori)
Protezione Civile	6 (3 fuoristrada, 1 furgone, 2 rimorchi)
Scooter servizi leggeri	2
Servizi sociali	20 (comprendono i mezzi in dotazione alle Sezioni)
Trasporto disabili	16 (comprendono i mezzi in dotazione alle Sezioni)
Trasporto organi	3
Trasporto generi alimentari	1
<b>Totale complessivo</b>	<b>67</b>

## 2. RISORSE UMANE

Il personale a qualsiasi titolo operante nell'Associazione, inserito nei servizi di cui alla presente carta, corrisponde alle seguenti caratteristiche:

### Trasporto sociale

AUTISTA - in possesso di patente tipo B (o equivalente)

UNO (o più) ACCOMPAGNATORI - che abbiano frequentato apposito corso di formazione.

### Trasporto sanitario ordinario

AUTISTA - in possesso di patente tipo B (o equivalente) e di attestato di soccorritore di livello base o avanzato;

UNO (o più) SOCCORRITORI di livello base o avanzato.

### Trasporto sanitario d'emergenza

AUTISTA - di età compresa tra i 20 ed i 70 anni, in possesso di patente tipo B (o equivalente) e di attestato di soccorritore di livello avanzato con frequenza ad un corso di guida di mezzi di soccorso;

DUE SOCCORRITORI di livello avanzato (ASA)

UN SOCCORRITORE (APS)

### Formazione del personale

- Per gli accompagnatori per i servizi sociali ed il personale impegnato nei servizi di ADL,

assistenza domiciliare leggera, oltre al corso di formazione iniziale, è prevista la partecipazione a corsi d'aggiornamento con frequenza almeno triennale.

- Per i soccorritori di livello base si applica il protocollo formativo previsto dalla LRT 25/01 e relative tabelle attuative.
- Per i soccorritori di livello avanzato si applica il protocollo formativo previsto dalla LRT 25/01 e relative tabelle attuative. Con cadenza almeno biennale ogni soccorritore deve frequentare un corso di retraining sulle materie previste dalle vigenti normative; qualora il volontario non superi la verifica o non effettui il retraining dovrà riconseguire l'attestato di soccorritore sottoponendosi alla frequenza del corso e al relativo esame.
- E' prevista, con cadenza biennale, la partecipazione a corsi di aggiornamento.
- Per i soccorritori formatori si applica il protocollo formativo previsto dalla LRT 25/01 e relative tabelle attuative.
- Tutto il personale volontario partecipa ad incontri formativi di carattere etico/motivazionale, a cura del correttore e dei formatori, con cadenza almeno trimestrale.

### 3. VERIFICA INTERNA DI QUALITA'

Al fine di migliorare continuamente la qualità dei servizi erogati la Misericordia di Siena istituisce periodicamente, almeno semestralmente, incontri di verifica con gli operatori (Monitoraggio interno).

Gli incontri vengono organizzati separatamente per i servizi di trasporto sociale e per i servizi di trasporto sanitario. Nelle sedute vengono analizzate le criticità manifestate e suggerite modalità di correzione che verranno sottoposte al vaglio degli organi dirigenti della Misericordia.

E' inoltre cura dell'Ufficio Ispezione organizzare almeno mensilmente, o quando se ne ravvisi la necessità, una riunione di coordinamento con i Capi Gruppo, i Referenti di Sezione, il Deputato ai Servizi, il responsabile Area Operativa per analizzare criticità e in generale l'andamento dei servizi. All'incontro è invitato anche il Provveditore.

Tutti gli incontri di cui sopra vengono verbalizzati.

## PARTE TERZA

Schede descrittive dei servizi erogati

### **a. Trasporto sanitario di emergenza/urgenza**

#### **Risorse tecnologiche:**

- autoambulanza A/UMS (classificazione ASA o APS)

#### **Risorse umane/professionali:**

- autista con abilitazione di livello avanzato
- due volontari con abilitazione di livello avanzato (ASA)
- un volontario con abilitazione di livello avanzato (APS)

#### **Tempo di attivazione del servizio:**

- 180 secondi dopo la segnalazione dell'evento da parte dell'Ente preposto (Servizio 118)

### **b. Trasporto sanitario ordinario di soggetti barellati**

#### **Risorse tecnologiche:**

- autoambulanza per il trasporto ordinario o d'emergenza

#### **Risorse umane/professionali:**

- autista con abilitazione di livello base o avanzato
- uno/due volontari con abilitazione di livello base o avanzato (la Direzione Operativa valuta la composizione dell'equipaggio)

#### **Tempo di attivazione del servizio:**

- da un minimo di mezz'ora dopo la segnalazione dell'evento da parte dell'Ente preposto alle 24 ore per viaggi a lunga percorrenza per pazienti critici.
- in caso sia attivo il servizio programmato di trasferimento interospedaliero, l'attivazione avviene entro 30 minuti.

### **c. Trasporto sanitario ordinario di soggetti non barellati**

#### **Risorse tecnologiche:**

- autoambulanza per il trasporto ordinario o d'emergenza, furgone, auto



**Risorse umane/professionali:**

- autista con abilitazione di livello base o avanzato
- uno/due volontari con abilitazione di livello base o avanzato (la Direzione Operativa valuta la composizione dell'equipaggio)

**Tempo d'attivazione del servizio:**

- mezz'ora dopo la segnalazione dell'evento da parte dell'Ente preposto (Servizio 118)

**d. Trasporto sociale****Risorse tecnologiche:**

- furgone (con o senza pedana), auto

**Risorse umane/professionali:**

- autista
- un accompagnatore (ove previsto)

**Tempo d'attivazione del servizio:**

- mezz'ora dalla segnalazione dell'evento