

CARTA dei SERVIZI



PARTE PRIMA

Capitolo 1

Carta dei servizi e servizio “pubblico” ANPAS Marche

- 1.1 La carta dei Servizi ANPAS Marche
- 1.2 Principi ispiratori

Capitolo 2

Chi siamo

- 2.1 ANPAS – oltre un secolo di storia
- 2.2 Rapporti con ASUR, Aziende Sanitarie e Regione Marche – l’accreditamento
- 2.3 Accesso del volontario
- 2.4 La formazione
- 2.5 Programmi da attuare

PARTE SECONDA

Capitolo 3

Presentazione e descrizione dei servizi

- 3.1 Mission del Servizio
- 3.2 Principali figure operanti: formazione e competenze
- 3.3 Metodologia di lavoro
- 3.4 Caratteristiche dei servizi
- 3.5 Altre prestazioni previste
- 3.6 Il ruolo della sede regionale ANPAS
- 3.7 Il sistema dei portatori di interesse
- 3.8 Tutela della privacy
- 3.9 Norme di comportamento
- 3.10 Informazioni e contatti

PARTE TERZA

Capitolo 4

Indicatori e sistemi di rilevazione della qualità dei servizi

- 4.1 Indicatori di qualità del sistema
- 4.2 Rilevazione della soddisfazione dell’utente

ALLEGATI

A cura di ogni singola Pubblica Assistenza

1.1 - La carta dei Servizi ANPAS Marche

La Carta dei Servizi ANPAS Marche vuole attivare un'efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate dalle Pubbliche Assistenze e le relative modalità di accesso. Essa pone al centro della sua azione la persona ed i suoi diritti, nella consapevolezza che l'organizzazione delle attività ed il lavoro degli operatori sono al servizio del cittadino.

La Carta dei Servizi riconosce inoltre il diritto dell'utente a valutare la qualità del servizio erogato quale principio alla base di un circolo virtuoso tra offerta e domanda dei servizi. L'utente diventa un soggetto attivo in grado di incidere sul servizio e si apre così, con l'organizzazione, un dialogo finalizzato al miglioramento continuo della qualità nell'interesse reciproco.

In tal modo la Carta non è semplicemente un ulteriore strumento di comunicazione, ma costituisce un'insostituibile interfaccia tra l'organizzazione e il cittadino, un vero e proprio contratto stipulato tra le due parti.

1.2 - Principi ispiratori

I principi ispiratori della Carta dei Servizi ANPAS Marche sono:

- ✓ Eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi e l'accesso ai servizi devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche
- ✓ I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità
- ✓ L'erogazione dei servizi, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa, deve essere continua, regolare e senza interruzioni
- ✓ La partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, 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 produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori danno tempestivo riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate. I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso
- ✓ Il servizio deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. I soggetti erogatori adottano le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, nel pieno rispetto della persona
- ✓ L'utente ha il dovere di rispettare gli altri utenti ed il personale, nonché gli ambienti, i veicoli e gli arredi del soggetto erogatore

2.1 – ANPAS, oltre un secolo di storia

ANPAS Marche è un'associazione di volontariato che raccoglie attorno a sé le Pubbliche Assistenze che operano nella Regione. Le Pubbliche Assistenze nascono a partire dal 1860 come associazioni di volontariato, impegnate soprattutto nel campo socio sanitario nel sostenere chiunque esprima un bisogno. Fin dall'inizio si caratterizzano come Associazioni laiche e democratiche i cui ideali si fondano sui concetti di solidarietà e di fratellanza, aperte alla partecipazione di tutti i cittadini. Agiscono nel campo del soccorso, sostengono le categorie sociali più deboli, intervengono nelle piccole e grandi calamità nazionali, divulgano l'educazione civile e sanitaria. Gratuità, quindi, ma anche reciprocità e risposte concrete ai bisogni fondamentali della vita non ancora adeguatamente tutelati dalla legislazione statale.

Le Pubbliche Assistenze si diffondono rapidamente su tutto il territorio nazionale, e nel 1904 maturano l'esigenza di un Coordinamento Nazionale che assumerà la forma di Federazione Nazionale Associazione di Pubblica Assistenza e Soccorso. Solo nel 1987 la Federazione si trasformerà in ANPAS - Associazione Nazionale Pubbliche Assistenze.

Il cambiamento, oltre che d'immagine, è l'espressione di un'evoluzione che mira al rafforzamento di una concezione unitaria di un grande movimento di volontariato e di solidarietà, assai diversificato storicamente, culturalmente e geograficamente, cui aderiscono oltre un milione di persone. Tale rinnovamento è accompagnato da una straordinaria crescita e maturazione associativa, che porta ANPAS alla sua attuale estensione di oltre 850 associate e ad un impegno diretto nell'ambito socio sanitario, della solidarietà internazionale, del servizio civile e della protezione civile.

Due elementi contenuti nello statuto di ANPAS e di ogni Pubblica Assistenza sono fortemente distintivi e aiutano a interpretare correttamente i valori espressi dal Movimento: il nome "Pubblica Assistenza" e la forma di "Associazione di Volontariato".

Essere Associazione di Volontariato di Pubblica Assistenza significa innanzitutto che l'aspetto centrale della *Mission* è l'assistenza intesa come azione rivolta verso "qualcosa", svolta a fianco di "qualcuno" e sviluppata in modo "pubblico". È questa natura e il fatto di essere "pubbliche" che impone ad ogni Associazione di Pubblica Assistenza non solo di intervenire presso le Istituzioni per promuovere atteggiamenti istituzionali coerenti ed efficaci rivolti ai "guasti", ma anche di essere agenti contaminanti per provocare movimenti sociali e individuali che contribuiscano a ripararli.

Dal ruolo attuale delle Pubbliche Assistenze e dalla storia del Movimento discendono quindi i valori di riferimento di ANPAS: uguaglianza, fraternità e libertà. Questi tre valori - che si traducono poi in laicità, democrazia, gratuità, universalità, mutualità e volontariato - distinguono l'agire di ANPAS e traducono nel quotidiano i suoi valori fondamentali: ognuno di essi preso singolarmente ha un valore etico e morale insostituibile per una associazione di volontariato, ma solo se interpretato insieme agli altri dà effettivamente il senso di cosa è ANPAS. I valori sono trasversali all'intero Movimento e trovano spazi di esistenza ad ogni livello: dalla singola associata ad ANPAS, rappresentano il "filo rosso" che unisce e che permette di conoscersi e di riconoscersi.

2.2 – Rapporti con ASUR, Aziende Sanitarie, Regione Marche

Il volontariato è sempre stato parte integrante del Servizio Sanitario Nazionale, e attraverso le convenzioni le Pubbliche Assistenze svolgono attività di emergenza – urgenza e di trasporto non urgente. La Legge Quadro sul volontariato n. 266/1991 prevede la possibilità per lo Stato, le regioni, le province autonome, gli enti locali e gli altri enti pubblici di stipulare convenzioni con le organizzazioni di volontariato che risultino iscritte nei registri regionali e che dimostrino attitudine e capacità operativa. Con tali convenzioni vengono regolamentate le prestazioni delle organizzazioni di volontariato all'interno delle strutture pubbliche; ed in particolare, vengono disciplinate le modalità di accesso, i rapporti con il personale della struttura, la ripartizione dei compiti e delle responsabilità tra gli operatori pubblici ed i volontari, le modalità di svolgimento delle attività di volontariato.

Nella Regione Marche il Sistema di Emergenza Sanitaria è disciplinato dalla Legge Regionale n. 36/1998 e s.m.i.

L'**accreditamento** istituzionale in ambito sanitario nasce da un dettato legislativo che lo definisce come lo strumento di verifica e garanzia della qualità e sicurezza delle cure, in un contesto tecnico-professionale i cui requisiti organizzativi, strutturali, tecnologici e i comportamenti attesi sono definiti a livello regionale; viene rilasciato dalla Regione Marche alle strutture autorizzate, pubbliche o private e di volontariato subordinatamente alla loro rispondenza ai requisiti ulteriori di qualificazione, alla loro funzionalità rispetto agli indirizzi di programmazione regionale e alla verifica positiva dell'attività svolta e dei risultati raggiunti.

La Regione Marche con Deliberazione di Giunta Regionale n. 827/1013 "Requisiti strutturali, tecnologici, organizzativi e professionali per l'autorizzazione e l'accreditamento dell'attività di trasporto sanitario" ha definito i requisiti necessari per effettuare tale servizio.

Il sistema di emergenza – urgenza si articola in una configurazione a rete composta da:

- Emergenza Territoriale, composta dagli operatori, dai mezzi, dalle postazioni, che garantiscono il governo clinico dell'intervento
- Centrale Operativa 118, alla quale convergono tutti i collegamenti di allarme sanitario, in grado di coordinare il Sistema di Emergenza Territoriale
- Una rete di strutture sanitarie, funzionalmente differenziate ed in grado di rispondere alle necessità di intervento in base alle loro caratteristiche

2.3 – Accesso del Volontario

Possono essere soci dell'Associazione tutti i cittadini, anche non comunitari residenti, senza distinzioni di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali, che condividono le finalità dell'associazione e si impegnano a rispettarne lo statuto e il regolamento.

Per il volontario non sono previste soglie minime di accesso che denotino di per sé la non idoneità all'attività di volontariato in ANPAS.

Particolare attenzione sarà dedicata, in fase di colloquio, a due specifiche aree di indagine: quella delle caratteristiche personali e quella delle motivazioni.

L'obiettivo è di verificare le attitudini del candidato, che permetteranno di instaurare una costruttiva relazione con gli altri volontari con i quali si troverà a collaborare.

Altre caratteristiche che ANPAS vuole sostenere e sviluppare sono la capacità negoziale e la capacità di lavorare insieme ad altri in prospettiva solidaristica.

2.4 – La formazione

L'evoluzione del ruolo professionale e delle tecniche di soccorso richiedono un costante adeguamento delle competenze e inducono i bisogni di formazione.

L'analisi dei bisogni formativi tiene conto e valuta:

- Le disposizioni legate alle direttive emanate da istituzioni
- Il mandato ricevuto dai portatori di interesse
- I dati forniti dalle Pubbliche Assistenze, che offrono indicazioni riguardo la casistica degli interventi sanitari e gli elementi legati alla qualità delle prestazioni erogate
- I bisogni del personale riportati nel contesto del settore "Formazione" regionale
- La necessità di formazione e di aggiornamento dei formatori

I bisogni istituzionali sono generalmente evidenziati dai cambiamenti che seguono il corso di un continuo sviluppo del settore, dai cambiamenti di direttive, di procedure materiali e di mezzi operativi. I diversi bisogni che nascono nel corso dell'anno a causa dell'emanazione di impellenti e nuove direttive, sono soddisfatti attraverso azioni puntuali e mirate.

2.5 – Programmi da attuare

ANPAS Marche e le Pubbliche Assistenze sono costantemente impegnate a valutare eventuali bisogni dei cittadini, su cui costruire in futuro un'eventuale offerta aggiuntiva di servizi.

Si sta in effetti valutando la possibilità di costituire una rete regionale, basata prioritariamente sulle esperienze specifiche di Alcune Pubbliche Assistenze che già operano localmente in determinati campi, per offrire servizi di:

- Trasporto strutturato di persone che, pur bisognose, sono escluse dall'assistenza del servizio sanitario regionale o dei servizi sociali comunali
- Consegna farmaci a domicilio
- telesoccorso

3.1 – Mission del servizio

La *Mission* dei servizi di ANPAS Marche è declinabile nel “*miglioramento degli interventi di soccorso e trasporto infermi attraverso lo sviluppo della competenza e professionalità del volontario*”.

Gli obiettivi strategici in cui si inserisce l’attività di ANPAS Marche possono essere riassunti nel:

- ✓ Mantenere elevati standard qualitativi nelle azioni di soccorso e trasporto infermi
- ✓ Orientare le Pubbliche Assistenze verso i requisiti previsti dalla normativa sull’autorizzazione ed accreditamento
- ✓ Individualizzare e personalizzare gli interventi verso l’utenza nei casi in cui sia possibile effettuare una programmazione

L’attività istituzionale di ANPAS Marche è orientata nella direzione del:

- CONSOLIDARSI sul territorio regionale attraverso l’offerta differenziata di servizi di pubblica utilità
- CREARE valore per i suoi utenti e per la comunità
- OPERARE con trasparenza e con la massima attenzione al servizio
- PERSEGUIRE risultati economici/gestionali efficienti ed efficaci, a tutto vantaggio della Comunità

3.2 – Principali figure operanti: formazione e competenze

Le figure che effettuano servizi di emergenza e di trasporto sanitario nelle Pubbliche Assistenze, formate secondo le previsioni della DGRM n. 1405/2001, ed impiegate secondo le prescrizioni dell’allegato C alla DGRM n. 827/2013, sono:

Soccorritore

Deve aver effettuato un percorso di addestramento di 122 ore, comprensive di attività teorica e pratica ed un periodo di affiancamento.

Autista soccorritore

Oltre alla formazione prevista per il soccorritore, deve aver effettuato una ulteriore formazione specifica per la guida dei mezzi di soccorso per un totale di 68 ore, comprensive di attività teorica e pratica ed un periodo di affiancamento.

Accompagnatore

Deve aver effettuato un percorso formativo per essere competente nel sostegno delle funzioni vitali di base (BLS) e nelle tecniche di base del primo soccorso.

Autista

Deve avere effettuato una formazione specifica per la guida dei mezzi non adibiti al soccorso, ed essere competente nel sostegno delle funzioni vitali di base (BLS) e nelle tecniche di base del primo soccorso.

3.3 – Metodologia del lavoro

ANPAS promuove il lavoro in team quale strumento di miglioramento degli interventi sia dal punto di vista tecnico che organizzativo. L'ambiente dove opera il volontario è orientato alla collaborazione e alla responsabilizzazione del singolo verso il risultato complessivo del gruppo.

Il condividere metodologie e progetti garantisce all'utente la stabilità del servizio e la miglior risposta alla complessità dei diversi interventi.

L'idea che ANPAS sostiene è quella che sia necessaria la combinazione di competenze e lo sviluppo di polifunzionalità per raggiungere obiettivi di qualità che il singolo, da solo, non potrebbe ottenere.

Il lavoro in team, in sintesi, "vuole permettere agli operatori di sviluppare condivisione e maggior sicurezza sostenendoli nelle difficoltà degli interventi, favorire la comunicazione e la condivisione di saperi".

3.4 – Caratteristiche dei servizi

Per il raggiungimento dei fini statutari, le Pubbliche Assistenze si attivano al fine di:

- A. Collaborare all'organizzazione ed alla gestione del servizio pubblico di emergenza e trasporto sanitario;
- B. Gestire servizi sanitari ad ammalati e feriti a mezzo di autoambulanza od altri mezzi attrezzati;
- C. Organizzare servizi di guardia medica ed ambulatoriali direttamente o in collaborazione con le strutture pubbliche;
- D. Promuovere e gestire iniziative di formazione e informazione sanitaria
- E. Promuovere e gestire iniziative per la prevenzione delle malattie e dei fattori di rischio e per la protezione della salute negli ambienti di vita e di lavoro nei suoi vari aspetti sanitari e sociali, anche in collaborazione con organizzazioni private e Istituzioni Pubbliche;
- F. Organizzare e gestire iniziative di protezione civile e di tutela dell'ambiente;
- G. Promuovere ed organizzare incontri per favorire la partecipazione dei cittadini allo studio dei bisogni emergenti ed alla programmazione del loro soddisfacimento;
- H. Organizzare forme di intervento istitutive di servizi conseguenti al precedente punto;
- I. Promuovere ed organizzare la solidarietà sui problemi della solitudine e del dolore;
- J. Organizzare e gestire servizi sociali ed assistenziali, anche domiciliari, per il sostegno a cittadini anziani, disabili e, comunque, in condizioni anche temporanee di difficoltà;
- K. Organizzare e gestire iniziative di studio e di informazione in attuazione dei fini statutari, anche mediante pubblicazioni periodiche;
- L. Promuovere, organizzare e gestire attività di collaborazione ed accoglienza internazionale.

3.5 – Altre prestazioni previste

Ogni ambulanza in servizio di emergenza “118” è dotata di un defibrillatore semiautomatico esterno (DAE). Il DAE è un dispositivo che effettua un’analisi automatica dell’attività elettrica del cuore nella persona vittima di un arresto cardiocircolatorio, al fine di interrompere una eventuale fibrillazione od una tachicardia ventricolare.

Chi somministra lo shock elettrico con il defibrillatore semiautomatico è responsabile non della corretta indicazione di somministrazione dello shock (che è determinato dall’apparecchiatura), ma della esecuzione di questa manovra in condizioni di sicurezza per sé stesso e per tutte le persone intorno al paziente.

Tutti i volontari che effettuano servizio di emergenza con ambulanza sono in possesso dell’abilitazione all’uso del defibrillatore, dopo aver superato uno specifico corso teorico e pratico di formazione (BLS) con valutazione finale, ed aver ottenuto l’autorizzazione regionale alla defibrillazione, secondo quanto previsto dalla DGRM n. 1493/2012.

3.6 – Il ruolo della sede regionale

PRINCIPALI COMPETENZE	
CONSIGLIO E DIREZIONE REGIONALE	<ul style="list-style-type: none"> • Ruolo politico di indirizzo
UFFICIO REGIONALE	<ul style="list-style-type: none"> • Ruolo tecnico e di coordinamento
ACCREDITAMENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Supporto nella definizione degli standard di qualità per i requisiti generali e specifici • Pianificazione e gestione dei programmi di miglioramento • Supporto alle associazioni nello sviluppo di sistemi gestionali e organizzativi orientati all’efficienza, efficacia e qualità
AMMINISTRAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione registrazioni e libri contabili • Rendicontazione progetti • Predisposizione e redazione del bilancio di esercizio
SEGRETERIA REGIONALE	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione della comunicazione istituzionale • Gestione dei servizi richiesti dalle Associazioni • Revisione e aggiornamento sito internet • Risposta ai quesiti particolari
ASSISTENZA LEGALE ED AMMINISTRATIVA	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione delle necessità di assistenza delle associazioni • Predisposizione di pareri singoli o per interesse generale • Rendicontazione delle spese effettivamente sostenute dalle associazioni ai fini del conguaglio annuale

3.7 – il sistema dei portatori d’interesse

INTERFACCIA	OGGETTO	MODALITÀ DI CONTROLLO
ASUR Marche	<ul style="list-style-type: none"> • Copertura e pianificazione servizio • Liquidazione del rimborso delle spese effettivamente sostenute • Certificazione dei mezzi impiegati per il trasporto sanitario 	<ul style="list-style-type: none"> • Convenzione trasporto prevalentemente sanitario ai sensi DGRM n. 292/2012 • determina ASUR n. 900/2014 • DGRM n. 827/2013
CENTRALE OPERATIVA 118	<ul style="list-style-type: none"> • Attività di soccorso e trasporti sanitari urgenti • Monitoraggio e verifica delle attività • Protocolli e procedure condivise per le principali attività di gestione dei mezzi e degli strumenti 	<ul style="list-style-type: none"> • Convenzione trasporto prevalentemente sanitario ai sensi DGRM n. 292/2012
CENTRALE COORDINAMENTO TRASPORTI	<ul style="list-style-type: none"> • Trasporti territoriali non urgenti • Trasporti interospedalieri 	<ul style="list-style-type: none"> • Convenzione trasporto prevalentemente sanitario ai sensi DGRM n.292/2012
REGIONE MARCHE	<ul style="list-style-type: none"> • Iscrizione e mantenimento dei requisiti del volontariato • Rilascio autorizzazione ed accreditamento per l’attività di trasporto sanitario 	<ul style="list-style-type: none"> • Registrazione nell’Albo delle Associazioni di Volontariato ai sensi L.R. 15/2012 • Delibere G.R. n. 292/2012 e n. 827/2013
ENTI LOCALI E COMUNI	<ul style="list-style-type: none"> • Attività di programmazione socio-sanitaria • Partecipazione ad attività o progetti di prevenzione, salute, benessere, ecc • Attività di promozione tramite partecipazione ad eventi culturali o ricreativi 	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiti Territoriali Socio Sanitari • Singoli documenti di iniziativa • Singoli documenti di iniziativa
ORGANI INTERNI ALL’ASSOCIAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> • Elezione componenti ed approvazione di atti istituzionali. 	<ul style="list-style-type: none"> • Statuto Associativo • Regolamenti interni
ALTRE ASSOCIAZIONI DI PUBBLICA ASSISTENZA	<ul style="list-style-type: none"> • Copertura dell’attività e del Servizio • Esercitazioni di Protezione Civile 	<ul style="list-style-type: none"> • Programmazione con A.V. di riferimento • Evidenza dell’organizzazione ed esecuzione comune delle attività previste dall’evento individuato
ANPAS Nazionale ANPAS Regionale	<ul style="list-style-type: none"> • Rappresentanza istituzionale • Problematiche inerenti il servizio civile • Richieste di pareri legali • Problematiche assicurative • Tesseramento • Partecipazione a congressi ed eventi 	<ul style="list-style-type: none"> • Statuto modificato dal 51° Congresso nazionale (Roma, dicembre 2011) ed approvato dalla Prefettura di Firenze il 9 luglio 2012 • Statuto approvato dall’Assemblea Regionale il 30 novembre 2013
ANPAS Provinciale	<ul style="list-style-type: none"> • Risoluzione di problematiche locali, partecipazione ad incontri, confronti su tematiche specifiche 	<ul style="list-style-type: none"> • Regolamento specifico approvato dall’Assemblea Regionale il 25 marzo 2006

3.8 – Tutela della privacy

Il Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 “Codice in materia di protezione dei dati personali” definisce che chiunque ha diritto alla protezione dei dati personali che lo riguardano e garantisce che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della dignità dell’interessato, con particolare riferimento alla riservatezza, all’identità personale e al diritto alla protezione dei dati personali.

I dati personali, oggetto di trattamento, sono custoditi e controllati nelle Associazioni in modo da ridurre al minimo, mediante l’adozione di idonee e preventive misure di sicurezza, i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati stessi, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta.

Nel caso di trattamento senza strumenti elettronici le misure sono finalizzate al controllo e alla custodia dei dati, per tutto il ciclo necessario allo svolgimento delle operazioni per le quali sono stati raccolti. Viene garantita un’adeguata formazione in materia di sicurezza dei dati personali a tutti gli operatori delle Pubbliche Assistenze.

3.9 – Norme di comportamento

Le Associazioni, oltre allo statuto, adottano un regolamento che contiene indicazioni organizzative utili alla buona gestione dell’Associazione.

A titolo di esempio, ecco un estratto da un regolamento relativo alle norme di comportamento:

- *Tutti i soci sono tenuti a mantenere un contegno corretto, a indossare durante il servizio la divisa in modo decoroso, nonché esibire – durante le attività svolte per conto dell’Associazione – il tesserino di riconoscimento e a comportarsi in modo da non creare pregiudizio alcuno nei riguardi dell’Associazione o di terzi.*
- *I soci in turno sono tenuti a svolgere le mansioni affidate loro dal Consiglio Direttivo; il rifiuto ingiustificato di eseguire qualsiasi servizio, anche diverso da quello di soccorso, comporta la segnalazione al Consiglio Direttivo.*
- *I Soci sono tenuti a fornire annualmente idonea certificazione comprovante il proprio stato di salute.*
- *Tutti i soci sono liberi di discutere ed esprimere le proprie opinioni, purché non danneggino la vita associativa, il buon nome dell’Associazione o quello dei suoi componenti.*

È fatto divieto ai soci di:

- A. iniziare o lasciarsi coinvolgere in qualsiasi discussione durante il servizio; qualora insorgessero divergenze o vi fossero reclami e proteste, gli interessati dovranno inoltrare un rapporto con specificazione dell’accaduto al Consiglio Direttivo;*
- B. suggerire l’uso di farmaci e di eseguire prestazioni mediche e/o paramediche (salvo i casi in cui la professione del Socio lo consenta);*
- C. svolgere attività politica di partito all’interno dell’Associazione;*
- D. dare informazioni di qualunque natura sui servizi e sugli altri soci a chi non appartiene all’Associazione; fanno ovviamente eccezione le informazioni eventualmente richieste dalle Forze dell’Ordine o dalla Magistratura;*
- E. ricevere compensi personali per servizi effettuati.*

Con lettera motivata e firmata ogni socio può avanzare al Consiglio Direttivo proposte e critiche.

3.10 – Informazioni e contatti

<i>Denominazione</i>	Associazione Nazionale Pubbliche Assistenze (A.N.P.AS.) Comitato Regionale Marche
<i>In breve</i>	ANPAS Marche
<i>Via</i>	Castellaraccia, 1/b
<i>Comune</i>	Falconara Marittima (AN)
<i>C.A.P.</i>	60015
<i>Codice Fiscale</i>	93085840424
<i>Telefono</i>	071.52398 – 071.53187
<i>Fax</i>	071.9164057
<i>E-mail</i>	segreteria@anpasmarche.org
<i>Sito web</i>	www.anpasmarche.org

Iscrizione Registro Regionale Volontariato (L. 266/1991 – L.R. 15/2012) **D.R. n. 556 del 06/08/2002**

Iscrizione Registro Persone Giuridiche

n. 80 del 22/10/2002

4.1 – Indicatori della qualità del sistema

Le strutture di soccorso costituiscono l'anello intermedio nella catena del soccorso fra l'evento e la destinazione definitiva del paziente e quindi si inseriscono a pieno titolo nel percorso diagnostico terapeutico.

L'attività di questo settore deve essere caratterizzata da:

- ✓ Tempestività
- ✓ Competenza clinica
- ✓ Rispetto dei criteri organizzativi

Al fine di effettuare un monitoraggio costante delle proprie attività, ANPAS 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 secondo i seguenti principali indicatori:

1. Tempo di attivazione del mezzo di soccorso o di trasporto sanitario
2. Tempo di percorrenza monitorato
3. Attivazione del mezzo più vicino al luogo dell'evento
4. Organizzazione dinamica del servizio in base ai codici di gravità assegnati all'utente
5. Miglioramento continuo alla luce delle indagini di *Customer Satisfaction* effettuate dall'Associazione
6. Dislocazione di mezzi e risorse in base allo studio del territorio, alla viabilità ed alle dinamiche sociali (prossimità di soccorso)

4.2 – Rilevazione della soddisfazione dell'utente

Le indagini di *Customer Satisfaction*, ovvero di misurazione della qualità percepita dagli utenti, aiutano le Pubbliche Assistenze a conoscere e comprendere sempre meglio i bisogni dei destinatari delle proprie attività e a riprogettare, di conseguenza, sia le politiche gestionali che il sistema di erogazione dei servizi.

ANPAS Marche e le Pubbliche Assistenze si impegnano a:

- A. Progettare e svolgere periodiche rilevazioni della qualità percepita dall'utenza
- B. Diffondere i risultati delle rilevazioni e predisporre interventi di miglioramento dei servizi in relazione ai bisogni e alle valutazioni emerse
- C. Promuovere la cultura della misurazione e del miglioramento continuo della qualità, coinvolgendo i diversi livelli decisionali, nonché tutti gli operatori dei servizi
- D. Formare le competenze professionali necessarie per progettare e gestire le indagini di *Customer Satisfaction*