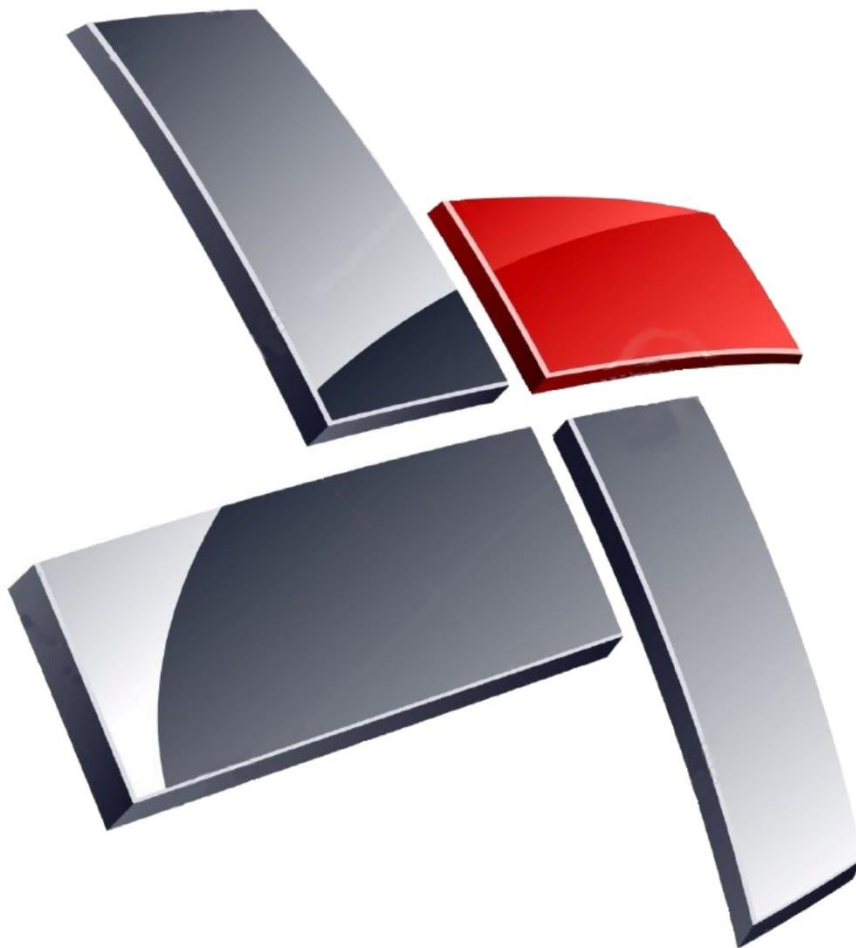




**CROCE
BIANCA**
dal 1969 al servizio della collettività

SERVIZIO TRASPORTO INFERMI - SERVIZIO EMERGENZA 118 - TRASPORTO ORGANI E SANGUE - ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA - TRASPORTO DIALIZZATI - CENTRO FORMAZIONE ACCREDITATO



Croce Bianca S.r.l.
Via Pantanaccio nr. 120
04100 Latina

Tel. 0773 480030
Tel. 0773 484851
Fax 0773 666396

croce.bianca@bollanti.it
crocebianca@bollanti.it
www.crocebiancalatina.it

ISO 9001:2008
BUREAU VERITAS
Certification



SAS000
BUREAU VERITAS
Certification



Capitolo 1	Indice	Pagina
1.1	Cos'è la carta dei servizi	2
1.2	A chi si rivolge	2
1.3	A cosa serve	2
Capitolo 2	Diritti e Doveri	
2.1	Diritti delle persone assistite e trasportate.	3
2.2	Diritto al rispetto e alla dignità della persona	3
2.3	Diritto all'informazione	3
2.4	Il consenso libero e informato	3
2.5	Diritto di proporre reclami e suggerimenti	4
2.6	Doveri della persona assistita	4
2.7	Accesso agli atti	4
Capitolo 3	Principi ispiratori	
3.1	Uguaglianza	5
3.2	Imparzialità e continuità	5
3.3	Efficacia ed efficienza	5
3.4	Partecipazione	5
3.5	Umanizzazione delle cure	5
Capitolo 4	I Servizi erogati	
4.1	Servizio di Trasporto Infermi Interospedaliero	6
4.4	Servizio di Emergenza 118	7
4.7	Servizio di Trasporto Nefropatici	9
4.10	Servizio Trasporto organi e sangue	10
4.13	Formazione del personale sanitario e laico	11
Capitolo 5	Informazione sull'accesso ai servizi Croce Bianca	
5.1	La centrale operativa Croce Bianca	14
5.2	Come raggiungerci	14
5.3	Come attivare i servizi	14
5.4	Principali figure Operanti	15
Capitolo 6	Come lavoriamo	
6.1	L'erogazione del servizio	16
6.2	Reperibilità	16
6.3	Qualità delle prestazioni erogate	15
6.4	Il Codice Etico	17
6.5	I portatori di Interesse esterni	18
6.6	La Privacy	19

1.1 Cosa è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il documento realizzato all'interno del processo d'innovazione dei rapporti tra CROCE BIANCA, istituzioni e cittadino, a garanzia della qualità e delle modalità con le quali i servizi vengono erogati. La CROCE BIANCA, nell'ambito dei servizi erogati fa propri i principi fondamentali di equità, appropriatezza, continuità, efficienza ed efficacia, affinché i servizi forniti rispondano alle esigenze degli Enti, delle persone assistite e delle loro famiglie.

1.2 A chi si rivolge

I principali destinatari della Carta dei Servizi sono i cittadini, gli operatori del servizio di trasporto infermi delle ASL, gli operatori del servizio di trasporto infermi di Cliniche ed Ospedali Privati, gli operatori del servizio di emergenza 118.

1.3 A cosa serve

La Carta dei Servizi non è un semplice mezzo di consultazione, bensì uno strumento completo di informazione su tutte le prestazioni offerte dalla CROCE BIANCA affinché gli utenti possano conoscere le metodologie adottate, la struttura operativa e le modalità per accedervi. Lo scopo principale è quello di garantire agli utenti il pieno rispetto dei loro diritti e la massima dignità. Essere informati correttamente permette infatti una scelta consapevole. Con questo spirito coloro che usufruiscono dei nostri servizi sono invitati ad esaminare le indicazioni contenute nella nostra "CARTA DEI SERVIZI" offrendoci la propria collaborazione, presentando eventuali osservazioni o suggerimenti atti al raggiungimento di un ulteriore miglioramento nella qualità dell'assistenza. In questo contesto gli utenti diventano soggetti attivi in grado di incidere sul servizio e si apre così, con l'organizzazione, un dialogo finalizzato al miglioramento continuo della qualità nell'interesse reciproco.

2.1 Diritti delle persone assistite

I diritti dei cittadini che fruiscono del servizio di trasporto o di emergenza sanitaria, compresa l'assistenza in eventi o manifestazioni sportive, sono tutelati dalla normativa vigente. La CROCE BIANCA, nella erogazione dei propri servizi, pone al centro della sua azione la persona e la sua famiglia, nella consapevolezza che l'organizzazione delle attività ed il lavoro degli operatori sono al loro servizio.

2.2 Diritto al rispetto e alla dignità della persona

Il paziente ha diritto ad essere curato ed assistito con premura ed attenzione, nel pieno rispetto della dignità della persona e delle proprie convinzioni filosofiche, spirituali e religiose. La CROCE BIANCA, nell'espletamento delle sue attività, fa proprio questo principio, evidenziando come ogni singola persona, le cui capacità intellettive e volitive siano gravemente colpite, vada rispettata anche nel momento in cui si trova in condizione di fragilità, sia sotto il profilo fisico che morale, garantendo il massimo livello di intervento nelle situazioni di estrema criticità, sia in luoghi o strutture pubbliche e private che nelle proprie abitazioni.

2.3 Diritto all'informazione

La persona che usufruisce del servizio di trasporto infermi o di emergenza e la sua famiglia hanno il diritto di ottenere, dalla CROCE BIANCA per quanto di sua competenza, tutte le informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso, e di ricevere informazioni complete e comprensibili circa l'intervento effettuato. La persona e la sua famiglia hanno altresì il diritto di poter identificare immediatamente gli operatori che lo hanno eseguito, attraverso il cartellino di riconoscimento esibito da ogni operatore, in cui sono riportati il nome e la qualifica.

2.4 Il consenso libero e informato

IL consenso libero e informato rappresenta la manifestazione di volontà che la persona e la sua famiglia, previamente informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile, dà circa le cure e le procedure assistenziali messe in atto dalla CROCE BIANCA. Tale consenso, pertanto, è la base per l'alleanza della prestazione erogata tra il paziente e la sua famiglia e, dall'altro, a rendere partecipe il paziente sulle ragioni e la fondatezza delle Azioni intraprese in suo favore. La CROCE BIANCA utilizza dei moduli per la raccolta del consenso libero e informato.

2.5 Diritto di proporre reclami e suggerimenti

La persona che usufruisce del servizio e la sua famiglia hanno il diritto di proporre segnalazioni, reclami o suggerimenti compilando l'apposito modulo o telefonando al Coordinatore del servizio o alla Centrale operativa. Tutte le segnalazioni, reclami o suggerimenti verranno sollecitamente esaminate e la persona e la sua famiglia saranno tempestivamente informati sull'esito degli stessi.

2.6 Doveri della persona assistita

Gli utenti hanno il dovere, nel rispetto dei regolamenti generali e specifici della CROCE BIANCA, di mantenere un atteggiamento responsabile e corretto verso il personale e le attrezzature. Rispettare il lavoro e la professionalità degli operatori sanitari diviene condizione indispensabile per attuare un corretto programma di attuazione dei servizi resi. Il cittadino ha il diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione dei servizi prestati dalla CROCE BIANCA, ma è anche un suo preciso dovere esercitare tale diritto nei tempi e nelle sedi opportune.

2.7 Accesso agli atti

Ogni paziente ha il diritto di esaminare e avere copia di documenti a lui riconducibili. Il diritto di accesso può essere esercitato da chiunque abbia un interesse diretto, concreto ed attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento richiesto. L'interessato compila la domanda di accesso, utilizzando l'apposito modulo reperibile presso la sede di CROCE BIANCA. Nella domanda va specificato se il documento viene richiesto in visione o in copia. La domanda può essere consegnata personalmente o spedita (posta, mail o fax)

3.1 Uguaglianza

Tutti i Servizi erogati dalla CROCE BIANCA “guardano” al principio di uguaglianza dei diritti delle persone, che si fonda sull’articolo 3 della Costituzione, secondo il quale “tutti i Cittadini hanno pari dignità senza distinzioni di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche”. Il nostro obiettivo consiste nel non limitarci a rispondere ai bisogni, che sappiamo essere complessi e diversificati, in modo rigido e con un solo tipo di servizio, bensì nell’offrire una serie di risposte che siano il più possibile un “abito su misura” per il Cittadino-Cliente.

3.2 Imparzialità e continuità

La CROCE BIANCA svolge la propria attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità della prestazione.

3.3 Efficacia ed efficienza

L’erogazione dei Servizi viene effettuata secondo modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, nell’organizzazione e nell’attuazione dei progetti generali ed individuali che riguardano le persone che fruiscono del Servizio. La CROCE BIANCA s’impegna a garantire un costante aggiornamento del personale, in termini di crescita professionale, al fine di fornire Servizi sempre più rispondenti alle esigenze specifiche del Cliente, migliorando al contempo la qualità dell’intervento.

3.4 Partecipazione

La partecipazione e il coinvolgimento della persona che usufruisce dei servizi erogati e dei suoi familiari, è uno degli obiettivi principali della CROCE BIANCA. Tali obiettivi vengono perseguiti attraverso la valorizzazione del loro contributo, il costante rapporto con il Care manager, la possibilità di presentare reclami e suggerimenti utili al miglioramento dell’attività sanitaria e la rilevazione della qualità percepita attraverso il questionario di soddisfazione. Tale questionario, atto a valutare il risultato del servizio erogato sia per quanto riguarda la qualità del servizio che per l’organizzazione in generale sia per le relazioni interpersonali con l’èquipe multiprofessionale, è consegnato a tutte le persone assistite dalla Società.

3.5 Umanizzazione delle cure

La CROCE BIANCA garantisce, attraverso una stabilizzazione dell’èquipe assistenziale, una continuità delle cure. Questo aspetto, oltre ad assicurare una omogeneità del percorso assistenziale, valorizza tutti quegli aspetti di affidamento e di fiducia che sono alla base dell’umanizzazione delle cure e che ben rispecchiano la filosofia aziendale “dell’assistere, prendendosi cura”.

4.1 Servizio Trasporto Infermi Interospedaliero

Il Servizio Trasporto Infermi Interospedaliero si colloca nella rete di servizi sanitari volti a garantire al Cittadino un servizio di trasporto pubblico o privato che sia propedeutico all'ottenimento del miglior percorso di cure o diagnosi al quale lo stesso viene sottoposto. Da una parte l'Ente Pubblico deve assicurare al cittadino ricoverato le migliori prestazioni sanitarie e, ove il nosocomio di primo ricovero non sia in grado di erogarle, ha il dovere di trasferirlo a propria cura e spese. Altresì il cittadino, per sua libera scelta, può decidere di essere trasferito dalla struttura di primo ricovero ad altro nosocomio o struttura convenzionata di propria fiducia, nel qual caso le spese di trasporto sono a carico dello stesso. Il servizio quindi viene prestato attraverso la committenza dell'Ente Pubblico o del Cittadino. In entrambe i casi il servizio viene eseguito da personale qualificato ed in possesso degli specifici titoli professionali.

4.2 A chi è rivolto il Servizio Trasporto Infermi Interospedaliero

Il servizio è rivolto a persone in situazione di fragilità o Enti Pubblici e Privati Convenzionati con il S.S.N. che vogliano affidare il servizio di che trattasi in outsourcing, caratterizzato da:

- Presenza di una condizione di impossibilità al trasporto con mezzi e autovetture tradizionali;
- Presenza di una condizione di non deambulabilità;
- Impossibilità di ottenere prestazioni mediche specialistiche o diagnostica nella struttura di primo ricovero;
- Necessità di assistenza medica o paramedica durante il trasporto;
- Necessità di assistenza cardiorespiratoria con attrezzature specifiche durante il trasporto;

4.3 Obiettivi e finalità del Servizio Trasporto Infermi Interospedaliero

CROCE BIANCA, in conformità con le indicazioni del SSN fornite attraverso il Piano Sanitario Nazionale nonché con i rispettivi recepimenti nei Piani Sanitari Regionali e con le specifiche direttive e norme regionali emanate in tema di Trasporto Sanitario Interospedaliero, intende perseguire i seguenti obiettivi:

Il S.T.I.I. è finalizzato ad assicurare all'Ente Pubblico così come al paziente e alla sua famiglia un reale supporto per:

- Mettere a disposizione personale qualificato e competente, addestrato;
- Mettere a disposizione ambulanze moderne con attrezzature idonee e di primo livello;
- Garantire i servizi di trasferimento anche con personale medico anestesista ove richiesto;

- Gestire tutte le richieste di intervento, programmate o urgenti, attraverso la flotta attiva o messa a disposizione esclusiva dell'Ente richiedente;
- Erogare un servizio personalizzato e strutturato in funzione delle necessità qualitative e quantitative dell'Ente Pubblico.

4.4 Servizio Emergenza 118

Il Servizio di Emergenza 118 è il servizio di soccorso e allarme sanitario in sede extra ospedaliera attivo in Italia e che risponde al numero telefonico **118** (in alcune realtà territoriali tutti i numeri di emergenza sono stati unificati sotto il numero unico di emergenza **112**).

Il servizio è composto da una centrale operativa, in cui lavorano tecnici, infermieri e medici, e dai mezzi di soccorso (come ambulanze ed automediche) che vengono attivati sul territorio in risposta alle richieste di soccorso. Svolge inoltre il compito di unico referente per le emergenze sanitarie di ogni tipo.

La gestione e l'organizzazione del servizio può essere di competenza regionale (con aziende regionali dedicate come AREU in Lombardia e ARES nel Lazio), provinciale oppure deputata alle singole Aziende Sanitarie Locali.

Il numero di attivazione è unico nazionale, 24 ore su 24 e sette giorni su sette, gratuito sia da telefoni fissi che mobili. Il compito delle centrali operative, definito "centralino laico" perché si avvale del lavoro di operatori non specializzati, è quello di identificare il chiamante e la località per la quale si richiede l'intervento di emergenza, e inoltrare la richiesta alla centrale operativa di secondo livello competente (emergenza sanitaria, carabinieri, polizia e vigili del fuoco).

4.5 A chi è rivolto il Servizio Emergenza 118

Il servizio è rivolto a tutti i cittadini presenti sul territorio Nazionale Italiano che si trovano in una situazione di crisi del proprio stato di salute, sia nella propria abitazione che in luoghi pubblici o privati.

La chiamata del cittadino viene inoltra automaticamente alla centrale operativa 118 competente territorialmente alla zona fisica dove si trova il chiamante. Nelle centrali operano medici, infermieri e operatori tecnici con specifico addestramento; la procedura prevede la localizzazione dell'evento e una valutazione immediata del livello di urgenza della chiamata. Il personale al momento della risposta:

- localizza l'evento, tramite un software gestionale dedicato dotato di modulo cartografico (sistema informativo geografico) o verifica la correttezza della localizzazione del NUE nelle provincie in cui è attivo il numero unico delle emergenze;
- valuta la gravità dell'evento, ponendo alcune domande semplici al chiamante, e assegna alla richiesta una priorità di intervento attraverso l'attribuzione di un codice colore di gravità;

- invia i mezzi di soccorso idonei all'emergenza e al suo livello di priorità. I mezzi generalmente utilizzati sono MSB (mezzo di soccorso di base), MSI (mezzo di soccorso intermedio) o MSA (mezzo di soccorso avanzato), quest'ultimo può essere o su gomma o a pala rotante (elisoccorso)

Le domande poste dall'operatore telefonico riguardano principalmente:

- Dove è il luogo dell'emergenza: vanno indicati il comune, la via e il numero civico più vicino. Se necessario, bisogna segnalare eventuali difficoltà sul percorso che potrebbero ostacolare i soccorsi. Se disponibili, e se richieste dall'operatore, potrebbero risultare utili, specialmente per l'intervento dell'elicottero, le coordinate (latitudine, longitudine) rilevate dal GPS.
- Cosa è successo: il chiamante deve dare in modo sintetico tutte le informazioni di cui è a conoscenza, specificando:
 - Tipologia dell'evento avvenuto;
 - Livello di coscienza della vittima e se la vittima ha respiro e circolo o meno;
 - Descrizione della scena e dettagli come presenza di persone incastrate, principi di incendio, sostanze chimiche o pericolose, edifici pericolanti, intralcio al traffico, ecc.
- Identificazione del chiamante: viene verificata l'autenticità della chiamata. Il passaggio può essere omesso laddove vi sia la possibilità di identificare il chiamante tramite il numero di telefono o dove siano presenti i sistemi di riconoscimento automatico del chiamante.
- Recapito telefonico: può essere richiesto (nel caso non sia disponibile automaticamente) per eventuali contatti da parte della Centrale Operativa in caso di necessità, richiesta di chiarimenti o di comunicazioni.

È molto importante che la comunicazione sia chiusa solo dall'operatore, mai dal chiamante, per accertarsi che siano stati comunicati tutti i dati. Dopo la chiamata, è opportuno che il chiamante tenga il telefono libero.

I codici di priorità

Ad ogni evento, in relazione alle informazioni raccolte, viene associato un Codice Colore di gravità che è riportato nell'elenco sottostante.

Codice Colore definizione:

- **Bianco**, *non critico*: si definisce non critico un servizio che, con ragionevole certezza, non ha necessità di essere espletato in tempi brevi;
- **Verde**, *intervento differibile*;

- **Giallo**, *intervento indifferibile-urgente* su paziente/i con compromissione di almeno una funzione vitale. Utilizzo del segnale acustico di emergenza (sirena) e lampeggianti blu (in alcune realtà solo su esplicita autorizzazione della Centrale Operativa);
- **Rosso**, *intervento di emergenza* su paziente/i con compromissione di più di una funzione vitale. Utilizzo del segnale acustico di emergenza (sirena) e lampeggianti blu (in alcune realtà solo su esplicita autorizzazione della Centrale Operativa);
- **Blu**, arresto cardiaco.

Ogni fase della gestione di un intervento di soccorso è classificata con un Codice Colore.

4.6 Obiettivi e finalità del Servizio Emergenza 118

CROCE BIANCA, in conformità con le indicazioni del SSN fornite attraverso il Piano Sanitario Nazionale nonché con i rispettivi recepimenti nei Piani Sanitari Regionali e con le specifiche direttive e norme regionali emanate in tema Emergenza Urgenza, intende perseguire i seguenti obiettivi.

Assicurare all'Ente Pubblico un supporto operativo sul territorio nazionale, mettendo a disposizione, attraverso la partecipazione a bandi pubblici, la propria competenza e la propria organizzazione di uomini e mezzi ove ne ricorra la necessità:

- Mettere a disposizione personale qualificato e competente, addestrato;
- Mettere a disposizione ambulanze moderne con attrezzature idonee e di primo livello;
- Mettere a disposizione automedicalizzate moderne con attrezzature idonee e di primo livello;
- Istituire e gestire le postazioni territoriali per la permanenza del personale e delle autoambulanze;
- Gestire tutte le richieste di intervento provenienti dalla centrale 118 attraverso la flotta e il personale messi a disposizione esclusiva dell'Ente richiedente;

4.7 Servizio Trasporto Nefropatici

Il Servizio Trasporto Nefropatici si colloca nella rete di servizi socio sanitari volti a garantire al Cittadino un servizio di trasporto che sia propedeutico all'ottenimento del miglior percorso per accedere alle cure al quale lo stesso viene sottoposto. Da una parte l'Ente Pubblico deve assicurare al cittadino le migliori prestazioni socio sanitarie e in quest'ambito il servizio di accompagnamento dei soggetti Nefropatici assume una rilevante importanza per la frequenza con la quale gli stessi devono sottoporsi ai trattamenti sanitari. Altresì il cittadino, per sua libera scelta, può decidere di non utilizzare il servizio che gli viene reso disponibile e nel qual caso assumere a proprio carico l'onere organizzativo del trasporto. Il servizio quindi viene prestato attraverso la committenza dell'Ente Pubblico. Il servizio viene eseguito da personale qualificato ed in possesso degli specifici titoli professionali può essere erogato con Ambulanze,

Pulmini o vetture in funzione dello stato clinico generale del paziente.

4.8 A chi è rivolto il Servizio Trasporto Nefropatici

Il servizio è rivolto a persone in situazione di fragilità che necessitano di trattamento sanitario con una frequenza giornaliera o comunque settimanale. Il committente è l'Ente Pubblico che affida il servizio di che trattasi in outsourcing, caratterizzato da:

- Riguardo il trasporto con Ambulanza, debitamente segnalato dal centro Dialisi, presenza di una condizione di impossibilità al trasporto con mezzi e autovetture tradizionali;
- Riguardo il trasporto con pulmini e accompagnatore, presenza di una condizione di ridotta deambulabilità;
- Riconoscimento del diritto al servizio di accompagnamento da parte dell'Ente;
- Necessità di supporto fisico dopo la dialisi;

4.9 Obiettivi e finalità del Servizio Trasporto Nefropatici

CROCE BIANCA, in conformità con le indicazioni del SSN fornite attraverso il Piano Sanitario Nazionale nonché con i rispettivi recepimenti nei Piani Sanitari Regionali e con le specifiche direttive e norme regionali emanate in tema di Trasporto Nefropatici, intende perseguire i seguenti obiettivi:

Il S.T.N. è finalizzato ad assicurare all'Ente Pubblico così come al paziente e alla sua famiglia un reale supporto per:

- Mettere a disposizione personale qualificato e competente, addestrato;
- Mettere a disposizione ambulanze moderne con attrezzature idonee e di primo livello;
- Mettere a disposizione pulmini con attrezzature idonee per sollevamento carrozzine;
- Mettere a disposizione vetture per il "trasporto sanitario semplice" moderne e dotate di aria climatizzata e presidi di piccola medicazione;
- Erogare un servizio personalizzato e strutturato in funzione delle necessità qualitative e quantitative dell'Ente Pubblico.

4.10 Servizio Trasporto Organi e Sangue

Il Servizio Trasporto Organi e Sangue si colloca nella rete di servizi sanitari volti a garantire agli Ospedali un servizio di trasporto, urgente e programmato, che sia propedeutico ad avere la costante disponibilità del Sangue così come l'immediata reperibilità in casi di urgenza e la possibilità di inviare campioni istologici e cellule staminali a laboratori o altri. Ogni Nosocomio ha la costante necessità di movimentazione quotidiana delle sacche di sangue o delle provette, sia per approvvigionamento che trasferimento da un

Nosocomio all'Altro, così come il ritiro presso i centri trasfusionali. Il servizio quindi viene prestato attraverso la committenza dell'Ente Pubblico o dell'Ospedale Privato. Il servizio viene eseguito da personale qualificato ed in possesso di specifico addestramento. Viene espletato con vetture appositamente attrezzate con idonei frigoriferi o congelatori così come speciali contenitori con azoto liquido per le cellule staminali.

4.11 A chi è rivolto il Servizio Trasporto Organi e Sangue

Il servizio è rivolto a tutti gli Ospedali Pubblici o Privati che affidano il servizio in outsourcing, caratterizzato da:

- Necessità di approvvigionamento da strutture dislocate sul territorio di competenza;
- Necessità di trasferimento da una struttura all'altra;
- Necessità di pronto intervento in urgenza;
- Necessità di approvvigionamento da strutture dislocate fuori dal territorio di competenza;

4.12 Obiettivi e finalità del Servizio Trasporto Organi e Sangue

CROCE BIANCA, in conformità con le indicazioni del SSN fornite attraverso il Piano Sanitario Nazionale nonché con i rispettivi recepimenti nei Piani Sanitari Regionali e con le specifiche direttive e norme regionali emanate in tema di Trasporto Organi e Sangue, intende perseguire i seguenti obiettivi:

Il S.T.O.S. è finalizzato ad assicurare all'Ente Pubblico così come all' Ospedale Privato un reale supporto per:

- Mettere a disposizione personale qualificato e competente, addestrato;
- Mettere a disposizione vetture attrezzate;
- Mettere a disposizione frigoriferi, borse termiche e dispositivi di controllo temperatura moderni e certificati;
- Erogare un servizio personalizzato e strutturato in funzione delle necessità qualitative e quantitative dell'Ente Pubblico o dell'Ospedale Privato.

4.13 Centro di formazione BLS e PBLSD

Ogni anno, in Italia, circa 60.000 cittadini muoiono in conseguenza di un arresto cardiaco (ACC), a insorgenza spesso talmente improvvisa da non essere preceduto da alcun sintomo o segno premonitore.

Le cause più frequenti dell'arresto cardiaco sono l'infarto del miocardio, le aritmie cardiache, l'annegamento, la folgorazione, l'asfissia, i traumi, gli avvelenamenti. La sopravvivenza per questo evento è inferiore al

10%.; la carenza di ossigeno al cervello produce infatti lesioni che possono diventare irreversibili già dopo 4-6 minuti di assenza di circolazione.

Le possibilità di prevenire questo danno dipendono dalla rapidità e dall'efficacia delle procedure di soccorso riassumibili nella corretta applicazione della Catena della Sopravvivenza. La letteratura scientifica internazionale ha infatti dimostrato che un soccorso tempestivo e corretto, in caso di arresto cardiaco improvviso, contribuisce a salvare fino al 30% delle persone colpite.

Si definisce Rianimazione Cardio-Polmonare (RCP) l'insieme delle manovre atte a mantenere le funzioni vitali supportando artificialmente la circolazione e, se possibile, la ventilazione.

E' essenziale che le prime manovre di soccorso, in primo luogo le **Compressioni Toraciche Esterne** (massaggio cardiaco), siano eseguite il prima possibile anche da parte di personale non sanitario (laico) perché rappresentano uno dei principali elementi che favoriscono la sopravvivenza di una persona colpita da ACC.

A questo primo e fondamentale trattamento può aggiungersi l'utilizzo di un **Defibrillatore semi-Automatico Esterno (DAE)**, che consente anche a personale non sanitario di erogare una scarica elettrica stabilita automaticamente dal DAE. La defibrillazione consente, infatti, di interrompere l'aritmia più pericolosa, la Fibrillazione Ventricolare (FV), e le Compressioni Toraciche Esterne (CTE) aiutano a mantenere vitali gli organi "nobili" (cuore e cervello) della vittima. In assenza di RCP l'efficacia del defibrillatore diminuisce del 7-10% per ogni minuto di ritardo, mentre con la RCP le probabilità di sopravvivenza decrescono solo del 3-5% dopo ogni minuto dall'esordio dell'ACC.

E' **assolutamente necessario che le tecniche di base di rianimazione cardio-polmonare diventino un bagaglio di conoscenza comune e diffusa**, e che sia tempestivamente disponibile un DAE al fine di non spezzare la sequenza di interventi delineati nella "Catena della Sopravvivenza".

4.14 A chi è rivolta l'attività del Centro di Formazione del personale Sanitario e Laico

Il servizio è rivolto a tutto il personale Sanitario e Laico nonché a strutture pubbliche o private che vogliano formare il proprio personale così come mantenere gli stati di formazione con aggiornamenti periodici, caratterizzato da:

- Necessità d'Istituto;
- Necessità per la tipologia dell'attività prestata;
- Volontà di essere preparati ad intervenire in eventi critici;
- Disposizioni normative;

4.15 Obiettivi e finalità del centro di Formazione del personale Sanitario e Laico

CROCE BIANCA, in conformità con le indicazioni del SSN fornite attraverso il Piano Sanitario Nazionale nonché con i rispettivi recepimenti nei Piani Sanitari Regionali e con le specifiche linee guida internazionali emanate dalla America Heart Association e ILCOR, nonché le direttive del centro formazione ARES 118 intende perseguire i seguenti obiettivi:

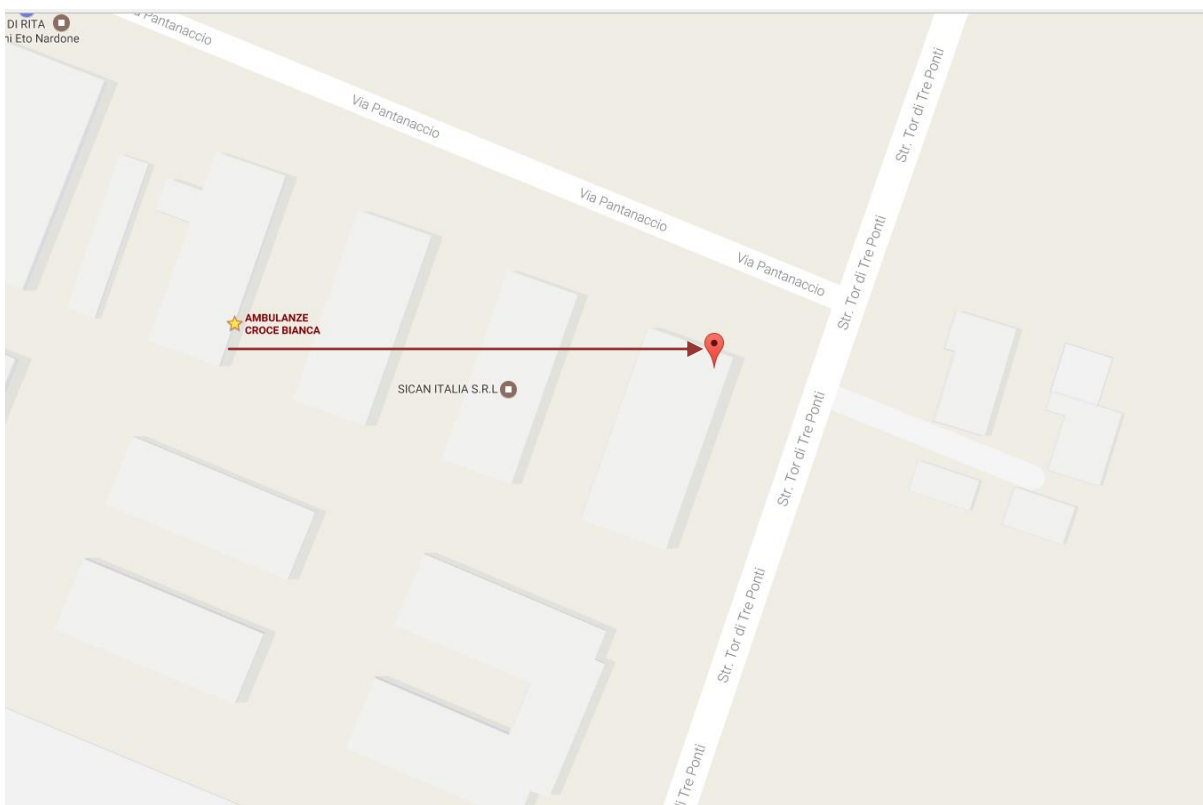
Il S.F. è finalizzato ad assicurare a tutti coloro i quali vogliano un'adeguata preparazione nel primo soccorso sia essi Sanitari che laici (come esempio esplicativo e non già limitativo il corso BLS o di disostruzione delle vie respiratorie) una struttura autorizzata e certificata in grado di fornire un'adeguata formazione professionale sia presso la propria sede che presso le strutture di Pubbliche Amministrazioni, Scuole, Industrie ecc.. per:

- Mettere a disposizione un struttura adeguata con ambienti per la formazione teorica e pratica;
- Mettere a disposizione istruttori certificati e direttore dei corsi qualificato;
- Mettere a disposizione materiale didattico e manichini;
- Mettere a disposizione apparecchiature DAE per le esercitazioni;

5.1 La Centrale Operativa Croce Bianca

Gli uffici Amministrativi della Centrale Operativa, sita in Latina - Via Pantanaccio 120, sono aperti tutti i giorni dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09:00 alle ore 18:00. Al di fuori dell'orario di apertura funziona un centralino in cui è possibile richiedere i servizi. I Nostri operatori rispondono al numero 00773480030 – fax 0773666396 Indirizzo mail: croce.bianca@bollanti.it

5.2 Come raggiungerci



5.3 Come attivare i servizi

L'attivazione dei servizi avviene:

- Chiamando la centrale 118 per i servizi di emergenza;
- Chiamando il nr. 0773480030 per i trasporti privati;
- Chiamando il numero 0773 480030 per i corsi di formazione;
- Chiamando il nr. 0773 480030 per i servizi riservati ai soggetti nefropatici;
- Riguardo i servizi per trasporti interospedalieri e l'Ospedale stesso che provvede all'attivazione e gestione del trasporto.

5.4 Principali figure operanti

Le figure previste dalle varie normative Regionali e Nazionali sono:

- a) **Autista addestrato e qualificato con corsi PTC di BASE - BLSD e PBLSD**, l'autista è titolare anche del certificato di abilitazione professionale "K". Inoltre prima di essere inserito nei turni per effettuare trasporti in emergenza, l'autista viene avviato al lavoro con un percorso programmato durante il quale effettua dapprima il servizio di trasporto non urgente e così via per gradi fin quando non è pronto per effettuare interventi in emergenza;
- b) **Ausiliario addestrato e qualificato con corsi PTC di Base - BLSD e PBLSD**, l'ausiliario è una figura di supporto all'infermiere ed opera soltanto sulle ambulanze del 118 dove è previsto un equipaggio cosiddetto a "tre", e viene adeguatamente addestrato con corsi specifici prima di essere inserito nel lavoro attivo sulle ambulanze di emergenza;
- c) **Infermiere laureato con laurea breve triennale** è un professionista specializzato successivamente con corsi specifici **PTC Avanzato - ALS - BLSD e PBLSD**;
- d) **Medico Laureato in medicina d'urgenza o con anni di esperienza nell'emergenza e qualificato con corsi PTC Avanzato - ALS - BLSD e PBLSD**;
- e) **Medico Anestesista Laureato in Medicina con specializzazione in Anestesia e Rianimazione e qualificato con corsi PTC Avanzato - ALS - BLSD e PBLSD**

6.1 L'erogazione del servizio

I servizi di Emergenza 118 così come il servizio di trasporto infermi interospedaliero e il servizio di trasferimenti per privati vengono erogati in H24, 7 giorni su 7 per 365 giorni all'anno. Sulla base dei bisogni individuale o degli Enti Pubblici convenzionati. E' garantita anche la fornitura del materiale sanitario necessario per l'erogazione del servizio e l'utilizzo di medicazioni avanzate così come i farmaci necessari.

6.2 Reperibilità

A garanzia di una continuità nei servizi erogati è previsto un centralino telefonico attivo tutti i giorni in H24. Per richiedere l'attivazione di un servizio si deve contattare il numero 0773480030. Per i servizi privati e trasporti interospedalieri. Per i servizi relativi all'emergenza sono previsti i numeri telefonici di ciascuna postazione che vengono attivate attraverso il centralino del numero unico 118.

6.3 Qualità delle prestazioni erogate

Le organizzazioni di soccorso come la Croce Bianca costituiscono il primo anello nella catena di 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 è caratterizzata da:

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

Al fine di effettuare un monitoraggio costante delle proprie attività, la Croce Bianca ha stabilito una serie di indicatori, idonei a misurare elementi della qualità dei servizi 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;
- 2) Tempo di percorrenza monitorato con programma satellitare;
- 3) Dislocazione delle postazioni territoriali in zone adeguate;
- 4) Organizzazione dinamica del servizio in base ai codici di gravità;
- 5) Miglioramento continuo delle procedure del sistema qualità;

L'integrità è sempre stata considerata da **Croce Bianca srl** un valore. Essa sta alla base e costituisce il fondamento dei valori quali: "*orientamento al cliente/paziente*", "*conseguimento di risultati incentrato sulle persone*", "*eccellenza*" e "*continuo miglioramento*".

Per integrità deve intendersi l'agire coerentemente in conformità a una serie di principi etici. L'etica consiste in regole di condotta finalizzate ad assicurare un comportamento moralmente giustificabile.

La ricerca ha stabilito in modo certo che esiste una diretta correlazione tra successo commerciale sostenibile e comportamento etico costante. Comportarsi conformemente ad una serie di principi etici attribuisce valore all'attività imprenditoriale nel lungo periodo. Riteniamo inoltre corretto conformarsi sempre ad un comportamento etico, indipendentemente da qualsiasi altra valutazione di opportunità.

Croce Bianca srl ha sempre agito in modo da assicurare che i propri dipendenti si comportassero in conformità ad una serie di principi etici, i quali sono stati espressi in vario modo nelle linee guida e nei codici di comportamento di Croce Bianca srl nel corso degli anni. Ogni fase, nell'ambito della crescita del gruppo cui Croce Bianca srl appartiene, ha richiesto una nuova espressione dei principi etici del Gruppo al fine di adeguare il più possibile gli stessi alle problematiche ed esigenze poste dalla società attuale. Tuttavia, i collaudati principi etici fondamentali su cui Croce Bianca srl ha storicamente basato il proprio prestigio ed il proprio successo sono rimasti sostanzialmente costanti. **Per tali motivi la Croce Bianca si è dotata di un proprio codice etico e di un organismo esterno di controllo.** Il codice è basato su principi piuttosto che su regole dettagliate. Infatti, le complessità del settore imprenditoriale globale sono tali per cui sarebbe illogico redigere un codice etico che preveda regole dettagliate per ogni possibile situazione in cui vengano in rilievo considerazioni di tipo etico; un codice etico costituito da regole dettagliate eliminerebbe ogni discrezionalità individuale, implicando un processo decisionale di tipo meccanicistico, laddove sarebbe molto più opportuno fondare le decisioni in campo etico su saggezza e buon senso. Confidiamo che i nostri dipendenti, collaboratori e partner applichino i 4 fondamentali principi etici (responsabilità, onestà, equità, rispetto) e i 15 standard etici del Codice in modo coerente, affinché tali disposizioni trovino ampio riscontro in una adeguata condotta professionale.

Il Codice adottato dalla Croce Bianca intende coadiuvare i dipendenti e collaboratori nell'operare scelte etiche nei seguenti modi:

- indicando agli stessi la filosofia che sta alla base dei principi etici e degli standard del Codice;
- suggerendo alcuni procedimenti e strumenti che svolgano funzione di guida ad un processo decisionale di tipo etico;
- comunicando la politica di Croce Bianca srl su alcune specifiche problematiche di tipo etico.

6.5 I Portatori di Interesse esterni

Il Sistema dei portatori di interesse

Portatori di interesse (stakeholders) sono gli interlocutori della Croce Bianca, individui, gruppi sociali, Enti Pubblici, organizzazioni che sono influenzati dalle azioni messe in campo dall'Associazione e/o possono influenzare la stessa nel raggiungimento degli obiettivi strategici.



Interfaccia	Oggetto	Modalità di Controllo
Azienda ASL	<ul style="list-style-type: none">▪ Copertura e pianificazione servizi trasporto interospedalieri	<ul style="list-style-type: none">▪ Convenzione e successive integrazione e proroghe.
ARES 118	<ul style="list-style-type: none">▪ Attività di soccorso.▪ Monitoraggio e verifica delle attività▪ Gestione Criticità▪ Protocolli e procedure condivise per le principali attività di gestione dei mezzi e degli strumenti.	<ul style="list-style-type: none">▪ Convenzione emergenza
Enti Locali e Comuni	<ul style="list-style-type: none">▪ Domanda di autorizzazione dei mezzi e delle sedi.	<ul style="list-style-type: none">▪ Provvedimenti di autorizzazione NCC
	<ul style="list-style-type: none">▪ Attività di assistenza a supporto di eventi sportivi o manifestazioni.	<ul style="list-style-type: none">▪ Singoli documenti di iniziativa.
Regioni	<ul style="list-style-type: none">▪ Domande di autorizzazioni dei mezzi e delle sedi.	<ul style="list-style-type: none">▪ Provvedimenti di autorizzazione Sanitaria.
Fornitori di Beni	<ul style="list-style-type: none">▪ Controllo e monitoraggio dei fornitori.	<ul style="list-style-type: none">▪ Documenti comprovanti la selezione e valutazione dei principali fornitori.



Il Decreto legislativo 30 giugno 2003, 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 nostre 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 della Croce Bianca.