





Pubbliche Assistenze Provincia di Modena	<b>Manuale per l'Accreditamento</b>	Dipartimento Interaziendale di Emergenza Urgenza
aderenti 		
Rev. 0 del 23 settembre 2013	<b>ANPAS.DO.021</b>	Pag. 1 di 39



## INDICE

<b>PRESENTAZIONE DEL MANUALE .....</b>	<b>3</b>
GENERALITÀ.....	3
CAMPO DI APPLICAZIONE.....	3
APPROVAZIONE ED EMISSIONE .....	3
REVISIONI.....	3
<b>CORRELAZIONE TRA MANUALE E REQUISITI ACCREDITAMENTO .....</b>	<b>4</b>
<b>POLITICA .....</b>	<b>5</b>
MISSIONE E VISIONE.....	5
OBIETTIVI GENERALI .....	5
OBIETTIVI SPECIFICI.....	6
<b>PIANIFICAZIONE .....</b>	<b>7</b>
ORGANIGRAMMA.....	7
FUNZIONIGRAMMA .....	8
<i>Funzioni assemblea ordinaria.....</i>	<i>8</i>
<i>Funzioni assemblea straordinaria.....</i>	<i>9</i>
<i>Funzioni del Consiglio Direttivo.....</i>	<i>9</i>
<i>Funzioni del Collegio dei Sindaci Revisori.....</i>	<i>9</i>
<i>Funzioni del Collegio dei Probiviri.....</i>	<i>9</i>
<i>Funzioni del Presidente.....</i>	<i>10</i>
<i>Funzioni del Direttore Sanitario .....</i>	<i>10</i>
PIANO ANNUALE DELLE ATTIVITÀ.....	10
CATALOGO DEI PRODOTTI.....	10
STANDARD DI PRODOTTO.....	11
PIANI ORGANIZZATIVI.....	12
<b>COMUNICAZIONE.....</b>	<b>13</b>
COMUNICAZIONE ESTERNA.....	13
COMUNICAZIONE INTERNA .....	13
<b>STRUTTURA.....</b>	<b>15</b>
SEDE DI SOSTA E PARTENZA (POSTAZIONE) .....	15
AMBULANZE.....	15
<b>ATTREZZATURE .....</b>	<b>16</b>
SELEZIONE E VALUTAZIONE DEI FORNITORI.....	16
MANUTENZIONE .....	17
<b>FORMAZIONE .....</b>	<b>18</b>
RESPONSABILITÀ NEL PROCESSO DI FORMAZIONE.....	18
<i>Dipartimento Interaziendale di Emergenza Urgenza.....</i>	<i>18</i>
<i>Coordinamento Provinciale Pubbliche Assistenze Provincia di Modena.....</i>	<i>18</i>
<i>Segreteria Provinciale per la Formazione delle Pubbliche Assistenze della Provincia di Modena.....</i>	<i>18</i>
<i>Direttore Sanitario.....</i>	<i>19</i>
<i>Presidente.....</i>	<i>19</i>
<i>Referente della Formazione delle singole Associazioni.....</i>	<i>20</i>
<i>Docenti / Istruttori.....</i>	<i>20</i>

Pubbliche Assistenze Provincia di Modena	<b>Manuale per l'Accreditamento</b>	Dipartimento Interaziendale di Emergenza Urgenza
aderenti 		
Rev. 0 del 23 settembre 2013	<b>ANPAS.DO.021</b>	Pag. 2 di 39

<b>SISTEMA INFORMATIVO</b> .....	<b>21</b>
GESTIONE DEI DATI.....	21
<i>Il contributo dell'Associazione al NSIS</i> .....	21
GESTIONE DEI DOCUMENTI PER LA QUALITÀ .....	26
<i>Controllo ed approvazione dei documenti emessi</i> .....	26
<i>Distribuzione dei documenti emessi</i> .....	26
<i>Gestione della documentazione superata</i> .....	26
GESTIONE DEI DOCUMENTI DI CARATTERE SANITARIO (SCHEDA PAZIENTE).....	27
<i>Funzioni principali della scheda</i> .....	27
<i>Compilazione</i> .....	27
<i>Consegna della scheda</i> .....	27
<i>Criteri generali</i> .....	28
<i>Archiviazione della scheda</i> .....	28
<b>PROCEDURE</b> .....	<b>31</b>
GARANZIA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI .....	32
<i>Protezione dei dati personali</i> .....	32
GARANZIA DELLA SICUREZZA PER I VOLONTARI/DIPENDENTI.....	33
<i>La sicurezza e il percorso formativo del Volontario</i> .....	34
GARANZIA DELLA SICUREZZA PER GLI UTENTI.....	34
<i>Ambiti di miglioramento in tema di sicurezza</i> .....	36
<b>VERIFICA DEI RISULTATI</b> .....	<b>37</b>
RESPONSABILITÀ PER LA VERIFICA DEI RISULTATI.....	37
RELAZIONE ANNUALE.....	37
<b>MIGLIORAMENTO</b> .....	<b>38</b>
RESPONSABILITÀ PER IL MIGLIORAMENTO .....	38
GESTIONE DELLE AZIONI CORRETTIVE, PREVENTIVE E DI MIGLIORAMENTO .....	38
<b>ALLEGATO "FIRME VERIFICA MANUALE DI ACCREDITAMENTO"</b> .....	<b>39</b>

Verifica	Approvazione	Emissione	Data di emissione 23/09/2013
<i>Presidenti Pubbliche Assistenze</i>	Coordinatore Provinciale ANPAS <i>Alessandra Trabucco</i>	Coordinatore Provinciale ANPAS <i>Alessandra Trabucco</i>	
In allegato			
Responsabile CO 118 Modena Soccorso <i>Dr. Carlo Serantoni</i>	Direttore Dipartimento Interaziendale di Emergenza Urgenza <i>Dr. Carlo Tassi</i>	Referente Accreditamento e Qualità CO 118 Modena Soccorso <i>Dott. Pantaleo Orlando</i>	
Responsabile Assistenziale Dipartimento Interaziendale di Emergenza Urgenza <i>Dott. Pantaleo Orlando</i>			

Pubbliche Assistenze Provincia di Modena	<b>Manuale per l'Accreditamento</b>	Dipartimento Interaziendale di Emergenza Urgenza
aderenti 		
Rev. 0 del 23 settembre 2013	<b>ANPAS.DO.021</b>	Pag. 3 di 39

## PRESENTAZIONE DEL MANUALE

### *Generalità*

Il presente "MANUALE per l'ACCREDITAMENTO" rappresenta un riferimento per l'attuazione del modello di Accreditamento della Regione Emilia Romagna e descrive il Sistema Qualità implementato.

### *Campo di applicazione*

Il presente manuale si applica alle Pubbliche Assistenze di Bastiglia, Camposanto, Castelfranco-Nonantola-San Cesario, Castelnuovo R., Carpi, Cavezzo, Concordia, Fiorano, Fiumalbo, Alta Val Dolo, Roccamatina, Lama Mocogno, Maranello, Mirandola, Montecreto, Montefiorino, Montese, Palagano, Pavullo, Polinago, Riolunato, San Prospero, Sassuolo, Sestola, Soliera, Vignola, Zocca.

### *Approvazione ed Emissione*



Le sezioni di questo Manuale sono state lette e verificate dai Presidenti delle Pubbliche Assistenze (vedi allegato) approvate ed emesse dal Coordinatore Provinciale ANPAS.

Hanno partecipato attivamente alla progettazione e alla stesura di questo manuale il Sistema Qualità e Accreditamento, il Dipartimento Interaziendale Emergenza Urgenza e la Centrale Operativa 118 Modena Soccorso dell'Azienda USL di Modena. Questi ultimi ne curano verifica, approvazione ed emissione per L'AUSL MO.

### *Revisioni*

Il Coordinamento Provinciale garantisce l'aggiornamento del presente Manuale ogniqualvolta si verificano modifiche organizzative o strutturali che lo rendano necessario e comunque con una periodicità non superiore ai quattro anni e, se necessario, prima di ogni visita di verifica. L'elenco delle modifiche apportate e delle relative edizioni del manuale è riportato di seguito:

Rev.	Approvazione		Pagine Modificate	Tipo - natura della modifica
	Data	Visto		
0				Prima emissione

Pubbliche Assistenze Provincia di Modena	<b>Manuale per l'Accreditamento</b>	Dipartimento Interaziendale di Emergenza Urgenza
aderenti 		
Rev. 0 del 23 settembre 2013	<b>ANPAS.DO.021</b>	Pag. 4 di 39

## CORRELAZIONE TRA MANUALE E REQUISITI ACCREDITAMENTO

Capitolo Manuale	Deliberazione di Giunta Regionale 327 del 23 febbraio 2004 (Requisiti Generali)	Deliberazione di Giunta Regionale 44 del 26 gennaio 2009 (Requisiti Specifici)			
		Postazione *		Ambulanza **	
		P-EU	P-SEC	A-EU	A-SEC
Politica	1.1 – 1.2 - 1.3				
Pianificazione	2.1 – 2.2 – 2.3			948	1000
Comunicazione	3.1 – 3.2 – 3.3 – 3.4 - 3.5				
Struttura	4.1 – 4.2	Da 601 a 606	Da 781 a 785	939	993
Attrezzature	5.1 – 5.2 - 5.3	Da 610 a 618 e da 811 a 821	Da 786 a 791 e da 811 a 821	Da 941 a 947	Da 994 a 999
Formazione	6.1 – 6.2 – 6.3 – 6.4 – 6.5 – 6.6 - 6.7 – 6.8 – 6.9	Da 824 a 846			
Sistema Informativo	7.1 – 7.2 – 7.3	822, 888 e da 889 a 892			
Procedure	8.1 – 8.2 – 8.3 – 8.4 – 8.5 – 8.6	886 - 887		949 – 950	1001 – 1002
Verifica Risultati	9.1 – 9.2 – 9.3 – 9.4	Da 893 a 895			
Miglioramento	10.1 – 10.2 – 10.3 – 10.4 – 10.5				

### \*Legenda Postazione



P-EU = Postazione urgente e secondario e requisiti trasversali (*check list utilizzata dalle Associazioni che erogano sia l'emergenza che il secondario*)

P-SEC = Postazione secondario e requisiti trasversali (*check list utilizzata dalle Associazioni che erogano esclusivamente il secondario*)

### \*\*Legenda Ambulanza

A-EU = Ambulanza con Soccorritore

A-SEC = Ambulanza di Trasporto

Pubbliche Assistenze Provincia di Modena	<b>Manuale per l'Accreditamento</b>	Dipartimento Interaziendale di Emergenza Urgenza
aderenti 		
Rev. 0 del 23 settembre 2013	<b>ANPAS.DO.021</b>	Pag. 5 di 39

## POLITICA

### Documenti di riferimento

- ANPAS.DO.002 "Documento di Politica"
- Statuto
- Regolamento
- Convenzione AUSL Modena
- Convenzione Comune (ove previsto)



### *Missione e Visione*

Ogni Associazione garantisce l'espressione della missione e visione attraverso l'elaborazione del documento di Politica in coerenza con il proprio Statuto e Regolamento.

### *Obiettivi generali*

Ogni Associazione individua gli obiettivi generali conseguenti alla missione individuata e allo Statuto, in particolare:



1. L'Associazione informa il proprio impegno a scopi di rinnovamento civile, sociale e culturale nel perseguimento e nell'affermazione dei valori della solidarietà sociale per la costruzione di una società più giusta e solidale anche attraverso il riconoscimento dei diritti della persona e la loro tutela;
2. lo sviluppo della cultura della solidarietà e la tutela dei diritti dei cittadini
3. in tale l'associazione assume il compito di:
  - a. organizzare i cittadini sui problemi della vita civile, sociale e culturale;
  - b. ricercare il soddisfacimento dei bisogni collettivi ed individuali attraverso i valori della solidarietà;
  - c. contribuire all'affermazione dei principi della solidarietà popolare nei progetti di sviluppo civile e sociale della collettività;
  - d. favorire lo sviluppo della collettività attraverso la partecipazione attiva dei suoi soci;
  - e. operare, anche attraverso l'esperienza gestionale, per alla crescita culturale dei singoli e della collettività;
  - f. organizzare forme di partecipazione e di intervento nel settore sociale, sanitario,

Pubbliche Assistenze Provincia di Modena	<b><i>Manuale per l'Accreditamento</i></b>	Dipartimento Interaziendale di Emergenza Urgenza
aderenti 		
Rev. 0 del 23 settembre 2013	<b>ANPAS.DO.021</b>	Pag. 6 di 39

- ambientale, in quello dell' handicap, della protezione civile;
- g. prendere iniziative dirette comunque alla messa in atto di sperimentazioni innovatrici;
- h. collaborare con enti pubblici e privati e con le altre Associazioni di volontariato per il proseguimento dei fini e degli obiettivi previsti dal presente Statuto.

### ***Obiettivi specifici***

- a. collaborare all'organizzazione ed alla gestione del servizio pubblico di emergenza sanitaria;
- b. gestire servizi sanitari ad ammalati e feriti a mezzo di autoambulanza;
- c. organizzare servizi di guardia medica ed ambulatoriali direttamente o in collaborazione con le strutture pubbliche;
- d. promuovere ed organizzare la raccolta del sangue;
- e. promuovere e gestire iniziative di formazione e informazione sanitaria,
- f. 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;
- g. organizzare e gestire iniziative di protezione civile e di tutela dell'ambiente;
- h. promuovere ed organizzare incontri per favorire la partecipazione dei cittadini allo studio dei bisogni emergenti ed alla programmazione del loro soddisfacimento;
- i. organizzare forme di intervento istitutive di servizi conseguenti al precedente punto;
- j. promuovere ed organizzare la solidarietà sui problemi della solitudine e del dolore, istituendo anche specifici servizi di onoranze funebri;
- k. organizzare e gestire servizi sociali ed assistenziali, anche domiciliari, per il sostegno a cittadini anziani, handicappati e, comunque, in condizioni anche temporanee di difficoltà;
- l. organizzare e gestire iniziative di studio e di informazione anche mediante pubblicazioni periodiche;
- m. promuovere, organizzare e gestire attività di collaborazione ed accoglienza internazionale.

Pubbliche Assistenze Provincia di Modena	<b><i>Manuale per l'Accreditamento</i></b>	Dipartimento Interaziendale di Emergenza Urgenza
aderenti 		
Rev. 0 del 23 settembre 2013	<b>ANPAS.DO.021</b>	Pag. 7 di 39

## PIANIFICAZIONE

### Documenti di riferimento


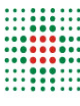
- ANPAS.DO.003 "Articolazione Interna e Responsabilità Delegate"
- ANPAS.DO.004 "Gestione Interfacce Operative Interne ed Esterne"
- ANPAS.DO.005 "Piano Annuale delle Attività"
- ANPAS.DO.006 "Catalogo delle Prestazioni – Standard di Prodotto"
- ANPAS.DO.007 "Piano Organizzativo"

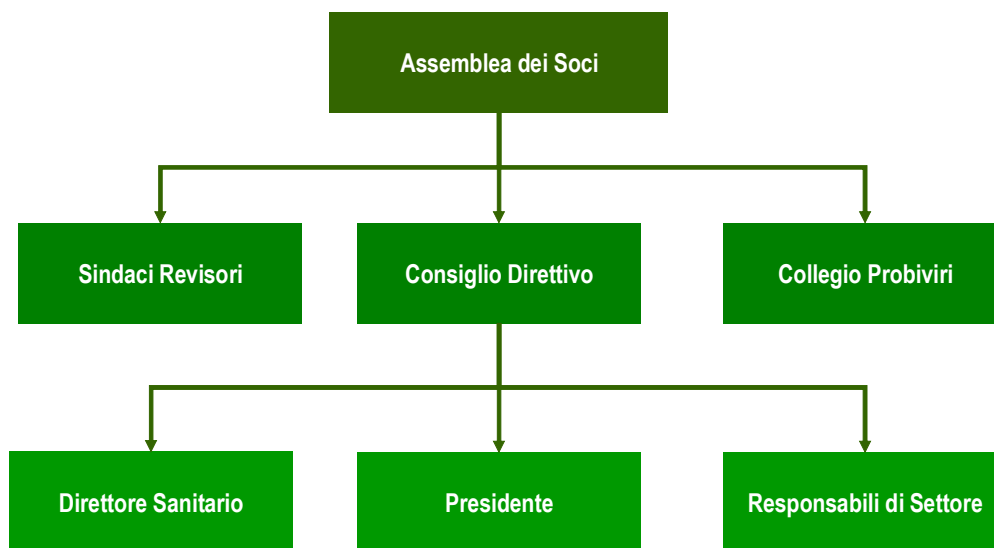
Il processo di Pianificazione, finalizzato al conseguimento di quanto definito nel documento di Politica, prevede tre elementi fondamentali:

- ▶ La pianificazione dell'organizzazione interna:
  - Articolazione dei servizi;
  - Organigramma e Funzioni delegate
  - Gestione delle interfacce.
- ▶ La pianificazione delle attività annuali:
  - Obiettivi annuali
  - Risorse.
- ▶ La pianificazione delle caratteristiche e degli standard delle prestazioni offerte:
  - Catalogo dei prodotti e delle prestazioni
  - Indicatori di prodotto.

### ***Organigramma***

L'assetto organizzativo **standard** delle Associazioni è rappresentato nell'organigramma riportato di seguito.

Pubbliche Assistenze Provincia di Modena	<b>Manuale per l'Accreditamento</b>	Dipartimento Interaziendale di Emergenza Urgenza
aderenti 		 SERVIZIO SANITARIO REGIONALE EMILIA-ROMAGNA Azienda Unità Sanitaria Locale di Moden
Rev. 0 del 23 settembre 2013	<b>ANPAS.DO.021</b>	Pag. 8 di 39



### **Funzionigramma**

Sono organi dell'Associazione:

- ▶ Assemblea dei Soci
- ▶ Sindaci Revisori
- ▶ Consiglio Direttivo
- ▶ Collegio Probiviri
- ▶ Direttore Sanitario
- ▶ Presidente

---



### **Assemblea dei Soci**

L'assemblea è ordinaria o straordinaria. Essa è costituita dai soci dell'Associazione. L'elenco nominativo dei Soci è contenuto nel Libro Soci presso la Sede.

### **Funzioni assemblea ordinaria**

- ▶ approva il bilancio consuntivo chiuso al 31 dicembre dell'anno precedente e quello preventivo;
- ▶ approva la relazione del consiglio direttivo;
- ▶ determina l'importo annuale delle quote associative;
- ▶ approva le linee programmatiche della Associazione;
- ▶ approva il regolamento generale della Associazione e le sue modifiche
- ▶ approva i regolamenti di funzionamento dei servizi dell'Associazione e le sue modifiche;
- ▶ elegge il consiglio direttivo, determinando preventivamente il numero dei componenti, scegliendoli fra i soci all'Associazione;
- ▶ elegge il collegio dei sindaci revisori;
- ▶ elegge il collegio dei probiviri;
- ▶ delibera sull'istituzione di sezioni;
- ▶ delibera su tutti gli argomenti sottoposti alla sua approvazione.



Pubbliche Assistenze Provincia di Modena	<b>Manuale per l'Accreditamento</b>	Dipartimento Interaziendale di Emergenza Urgenza
aderenti 		
Rev. 0 del 23 settembre 2013	<b>ANPAS.DO.021</b>	Pag. 9 di 39

## Funzioni assemblea straordinaria

delibera:

- ▶ sulle modifiche dello Statuto sociale;
- ▶ sulla variazione della sede legale;
- ▶ sullo scioglimento dell'Associazione;
- ▶ sulla devoluzione del patrimonio

---

## Consiglio Direttivo

Il Consiglio Direttivo è composto, in numero dispari nei limiti deliberati dall'Assemblea, compreso il Presidente.

### Funzioni del Consiglio Direttivo

- ▶ predispone le proposte da presentare all'Assemblea
- ▶ esegue i deliberati dell'assemblea;
- ▶ adotta tutti i provvedimenti necessari alla gestione dell'Associazione
- ▶ stipula contratti, convenzioni, accordi nel perseguimento degli obiettivi associativi;
- ▶ aderisce ad organizzazioni di volontariato in attuazione dei fini e degli obiettivi dello Statuto;
- ▶ assume il personale dipendente e stabilisce forme di rapporto di lavoro autonomo nei limiti dello Statuto.

---

## Collegio dei Sindaci Revisori

Il Collegio dei Sindaci Revisori è composto da membri effettivi e da supplenti.

### Funzioni del Collegio dei Sindaci Revisori

- ▶ Il collegio dei sindaci revisori, almeno trimestralmente, verifica la regolare tenuta delle scritture contabili e lo stato di cassa dell'Associazione.
- ▶ Verifica altresì il bilancio consuntivo, predisposto dal consiglio direttivo, ed esprime il parere su quello preventivo redigendo una relazione da presentare all'assemblea dei soci.

---

## Collegio dei Probiviri

Il Collegio dei Probiviri è composto da membri effettivi e da supplenti.



### Funzioni del Collegio dei Probiviri

- ▶ Il Collegio dei Probiviri delibera sui ricorsi presentati dai soci contro i provvedimenti adottati dal consiglio direttivo
- ▶ Decide altresì sulle controversie insorte tra gli organi dell'associazione e procede, previamente alle decisioni, al tentativo di conciliazione delle parti
- ▶ Le decisioni del Collegio dei Probiviri sono comunicate agli interessati a cura del Presidente dell'Associazione e sono inappellabili.

---

## Presidente

Il presidente ha la legale rappresentanza dell'Associazione.

Pubbliche Assistenze Provincia di Modena	<b><i>Manuale per l'Accreditamento</i></b>	Dipartimento Interaziendale di Emergenza Urgenza
aderenti 		
Rev. 0 del 23 settembre 2013	<b>ANPAS.DO.021</b>	Pag. 10 di 39

### **Funzioni del Presidente**

- ▶ convoca il Consiglio Direttivo e l'Assemblea dei Soci
- ▶ sottoscrive gli atti e contratti stipulati dall'Associazione
- ▶ cura l'esecuzione delle deliberazioni del Consiglio Direttivo

---

### **Direttore Sanitario**

Il Direttore Sanitario è nominato dal Consiglio Direttivo scelto fra i consiglieri eletti o fra soggetti diversi, anche non soci, deve essere iscritto all'Ordine dei medici

### **Funzioni del Direttore Sanitario**

- ▶ Sovrintende e risponde degli obblighi che gli derivano dalle autorizzazioni sanitarie rilasciate dagli organi competenti.
- ▶ E' responsabile dell'idoneità dei volontari per l'espletamento delle attività di servizio nelle quali sono impiegati.
- ▶ E' responsabile della formazione dei volontari -
- ▶ Definisce, in accordo con il Consiglio Direttivo dell'Associazione, i percorsi formativi per i volontari e operatori impiegati nelle attività sanitarie .
- ▶ E' garante della partecipazione dei volontari e operatori ai percorsi formativi organizzati a livello provinciale e definiti nella convenzione con le Aziende Sanitarie che abilitano i volontari alle attività di emergenza urgenza e trasporto sanitario previste nelle stesse convenzioni.
- ▶ E' responsabile della dotazione degli automezzi : materiale sanitario e allestimento .
- ▶ Sovrintende alla corretta applicazione delle procedure per la disinfezione e pulizia degli automezzi.
- ▶ E' responsabile, assieme al Presidente, della rispondenza del servizio convenzionato con l'Azienda USL rispetto alle norme, ai requisiti, ai protocolli e alle procedure previste dalle convenzioni.
- ▶ Per l'espletamento delle sue mansioni può essere coadiuvato da altre figure dell'Associazione, gruppi di lavoro, commissioni.



### ***Piano annuale delle attività***

Il processo di pianificazione delle attività avviene attraverso:

- ▶ l'elaborazione degli obiettivi generali e specifici, declinati nelle relative azioni
- ▶ la ricognizione delle risorse necessarie
- ▶ l'individuazione delle modalità di controllo

### ***Catalogo dei prodotti***

Le Associazioni individuano i propri prodotti, le caratteristiche di qualità, la definizione di indicatori che permettano di verificare il livello qualitativo. Di seguito vengono elencati i principali prodotti e i relativi standard.



Pubbliche Assistenze Provincia di Modena	<b>Manuale per l'Accreditamento</b>	Dipartimento Interaziendale di Emergenza Urgenza
aderenti 		
Rev. 0 del 23 settembre 2013	<b>ANPAS.DO.021</b>	Pag. 11 di 39

Attività di Emergenza Urgenza Territoriale
Attività trasporto secondario interospedaliero
Trasporti e altri servizi sociali
Trasporti socio-sanitari per la cittadinanza
Attività di assistenza sanitaria in occasione di eventi o manifestazioni
Altri servizi in convenzione

### **Standard di prodotto**

Per quanto riguarda le modalità di valutazione degli standard si rinvia al capitolo 9: verifica dei risultati

Prodotto	Fattore di Qualità	Indicatore	Standard
Attività di Emergenza Urgenza Territoriale	Tempestività	Tempo che intercorre tra l'attivazione del mezzo di soccorso e la partenza effettiva del primo mezzo di soccorso/totale eventi cod.rosso e cod.giallo	85% ≤ 2,30' 10% tra 2,30' e 3,30' 5% > 3,30' < 5'
	Continuità	N° schede compilate / totale pazienti soccorsi	Mezzo med e con inf. ≥ 95% Mezzo con soccorritore > 40% + 10 % ogni anno dal 2007
	Appropriatezza dei percorsi	N° eventi con applicazione DAE / tot interventi per arresto cardio circolatorio in cui il mezzo con soccorritore interviene per primo	> 95%
Attività trasporto secondario interospedaliero	Funzionalità del sistema	Numero servizi per trasporto dialisi / numero totale trasporti secondari	NON DEFINIBILE Necessita di analisi del Presidente
Trasporti e altri servizi sociali	Efficienza	Numero servizi effettuati nell'anno	NON DEFINIBILE Necessita di analisi del Presidente
Trasporti socio-sanitari per la	Funzionalità del sistema	Numero servizi effettuati dalla Associazione / numero delle	NON DEFINIBILE Necessita di analisi del

Pubbliche Assistenze Provincia di Modena  aderenti	<b>Manuale per l'Accreditamento</b>	Dipartimento Interaziendale di Emergenza Urgenza 
Rev. 0 del 23 settembre 2013	<b>ANPAS.DO.021</b>	Pag. 12 di 39

Prodotto	Fattore di Qualità	Indicatore	Standard
		richieste	Presidente
cittadinanza	Funzionalità del sistema	Numero servizi effettuati con il supporto di altre Associazioni / numero delle richieste	NON DEFINIBILE Necessita di analisi del Presidente
Attività di assistenza sanitaria in occasione di eventi o manifestazioni	/	Numero eventi o manifestazioni a cui l'Associazione ha prestato servizio.	NON DEFINIBILE Necessita di analisi del Presidente

### ***Piani organizzativi***



Pianificazione di responsabilità e risorse necessarie alla erogazione delle specifiche attività comprese quelle inerenti alle revisioni o modifiche del piano stesso durante la sua realizzazione. Le risorse umane afferenti alle Associazioni globalmente impegnate nelle varie attività in un periodo standard dell'anno, possono essere così riassunte e sintetizzate (si tratta di una sintesi soggetta a variazioni gestite direttamente dalle Associazioni). Di seguito viene riportato lo schema standard di pianificazione delle attività e delle presenze.

	Qualifica	Attività				
		EU*	TS	TSS	TSC	ASS
<b>Presenze</b>	Aut. Socc	X				X
	Socc. VSA	X				X
	Socc.VTO		X	X	X	
	Med.	X				
	Vol.			X	X	
	Aut.		X	X	X	
	Inf.	X				

\* In alcune situazioni specifiche può essere attivato l'equipaggio minimo

#### *Legenda:*

- EU = *Attività di Emergenza Urgenza Territoriale*  
 TS = *Attività trasporto secondario interospedaliero*  
 TSS = *Trasporti e altri servizi sociali*  
 TSC = *Trasporti socio-sanitari per la cittadinanza*  
 ASS = *Attività di assistenza sanitaria in occasione di eventi o manifestazioni*

Pubbliche Assistenze Provincia di Modena	<i><b>Manuale per l'Accreditamento</b></i>	Dipartimento Interaziendale di Emergenza Urgenza
aderenti 		
Rev. 0 del 23 settembre 2013	<b>ANPAS.DO.021</b>	Pag. 13 di 39

## COMUNICAZIONE

### Documenti di riferimento

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- ANPAS.DO.013 "Carta dei Servizi"</li> <li>- ANPAS.DO.020 "Processo di Comunicazione Interna ed Esterna"</li> </ul> |
|---|

### *Comunicazione esterna*

Le Associazioni curano l'impostazione della Carta dei Servizi come strumento principale di dialogo con i cittadini; per questo è stata pensata e realizzata con l'obiettivo di renderla il più possibile fruibile ed utile: comunica le prestazioni offerte, come e quando accedere, insieme ad alcune garanzie ed obiettivi di miglioramento.

Questi i principi di riferimento che hanno guidato la costruzione della Carta dei Servizi:

- ▶ **Eguaglianza ed equità:** a tutti devono essere garantiti l'accessibilità e la qualità delle prestazioni. I nostri servizi vengono erogati secondo criteri e regole uguali per tutti, a prescindere da sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.
- ▶ **Partecipazione ed informazione:** il cittadino ha diritto ad essere informato in modo chiaro, completo e trasparente ed è invitato a far sentire la propria voce per contribuire al miglioramento dei nostri servizi.
- ▶ **Rispetto dei diritti, della dignità e della riservatezza:** per tutte le persone che si rivolgono alle Associazioni vogliamo garantire il rispetto della dignità e delle informazioni di cui veniamo a conoscenza.



Sono inoltre disponibili ulteriori materiali informativi per i cittadini/utenti. Tali strumenti integrano il processo di comunicazione tra Volontari ed utenti: sono perciò disponibili presso la sede. I documenti sono periodicamente aggiornati in base alle necessità.

### *Comunicazione interna*

La comunicazione interna è un complesso processo utilizzato per la diffusione di informazioni, comunicati, dati e compiti all'interno dell'Associazione. Si propone quindi come elemento di gestione, per dare vita alla partecipazione, alla trasparenza delle responsabilità, alla circolazione delle conoscenze, per promuovere le innovazioni e ridurre l'incertezza.



Le Associazioni utilizzano diversi strumenti e modalità di comunicazione interna al fine di:

- ▶ condividere e diffondere gli obiettivi definiti ai diversi livelli organizzativi,
- ▶ favorire il coinvolgimento e la motivazione dei Volontari,
- ▶ favorire opportunità di confronto.

Pubbliche Assistenze Provincia di Modena	<b><i>Manuale per l'Accreditamento</i></b>	Dipartimento Interaziendale di Emergenza Urgenza
aderenti 		 SERVIZIO SANITARIO REGIONALE EMILIA-ROMAGNA Azienda Unità Sanitaria Locale di Moden
Rev. 0 del 23 settembre 2013	<b>ANPAS.DO.021</b>	Pag. 14 di 39

Per essere il più possibile efficace, la rete di comunicazione interna deve essere precedentemente pianificata e coordinata. A tale scopo vengono predisposte periodiche e regolari riunioni di coordinamento e integrazione:

TIPOLOGIA DI INCONTRO	PERIODICITA' DELL'INCONTRO
Assemblea dei Soci	Annuale
Riunione Consiglio Direttivo	Mensile
Incontro Gruppi di Lavoro	Come da specifica programmazione

Pubbliche Assistenze Provincia di Modena	<b><i>Manuale per l'Accreditamento</i></b>	Dipartimento Interaziendale di Emergenza Urgenza
aderenti 		
Rev. 0 del 23 settembre 2013	<b>ANPAS.DO.021</b>	Pag. 15 di 39

## STRUTTURA

### Documenti di riferimento

Provvedimenti di autorizzazione
---------------------------------

#### ***Sede di sosta e partenza (Postazione)***

Le Associazioni utilizzano, per le proprie attività, locali conformi a quanto stabilito dalla normativa per l'autorizzazione al funzionamento rilasciata dal Comune territorialmente competente. Ogni eventuale modifica di destinazione d'uso, o comunque qualsiasi modifica "strutturale" anche minima che possa in qualsiasi modo interferire con gli standard fissati dalla legge è soggetta a preventive valutazioni ed approvazioni.



In particolare, le valutazioni preventive assicurano il mantenimento (o l'aggiornamento) degli standard di autorizzazione e accreditamento fissati dalla norma.

Dopo ogni eventuale modifica (con o senza esecuzione di lavori ed interventi tecnico strutturali) la procedura prevede l'aggiornamento immediato delle planimetrie ufficiali degli edifici, e la notifica al Comune con richiesta di aggiornamento del provvedimento di autorizzazione.

A seguito degli eventi sismici del maggio 2012 alcune Associazioni si sono trovate a non poter rispettare l'aggiornamento delle autorizzazioni in quanto ospitate in sedi provvisorie se non addirittura in container, tali situazioni verranno ristabilite una volta ritornate in sedi appropriate.

#### ***Ambulanze***

Anche i mezzi utilizzati dalle Associazioni sono soggetti ad autorizzazione del Comune territorialmente competente. Le Associazioni si impegnano ad utilizzare mezzi conformi a quanto richiesto dalla normativa di autorizzazione e accreditamento e, ove necessario, a sostituire, con apposito piano di investimenti e in tempi congrui data l'entità di spesa, i mezzi obsoleti.

Pubbliche Assistenze Provincia di Modena	<b><i>Manuale per l'Accreditamento</i></b>	Dipartimento Interaziendale di Emergenza Urgenza
aderenti 		
Rev. 0 del 23 settembre 2013	<b>ANPAS.DO.021</b>	Pag. 16 di 39

## ATTREZZATURE

### Documenti di riferimento

- ANPAS.DO.008 "Selezione e Valutazione dei Fornitori"
- ANPAS.DO.009 "Elenco Fornitori"
- ANPAS.DO.010 "Scheda Selezione dei Fornitori"
- ANPAS.DO.011 "Scheda Valutazione dei Fornitori"
- ANPAS.DO.012 "Gestione delle Attività di Manutenzione"
- ANPAS.DO.014 "Scheda Manutenzione Programmata dei Mezzi"
- ANPAS.DO.015 "Scheda Manutenzione Straordinaria dei Mezzi"
- ANPAS.DO.019 "Scheda Manutenzione Elettromedicali"

Le Associazioni ritengono di fondamentale importanza la sicurezza della attività sanitaria erogata in particolare per ciò che attiene al controllo dei mezzi e delle attrezzature. A tale scopo garantiscono lo svolgimento dei processi di:

- ▶ programmazione degli acquisti e valutazione dei fornitori
- ▶ collaudo e verifica di idoneità
- ▶ addestramento all'utilizzo
- ▶ manutenzione ordinaria e correttiva.

### ***Selezione e Valutazione dei Fornitori***

L'affidamento e l'erogazione di servizi e forniture deve garantire la qualità delle prestazioni erogate e svolgersi nel rispetto dei principi di:



- ▶ economicità
- ▶ efficacia
- ▶ tempestività
- ▶ correttezza.

Tali principi vengono pertanto richiesti e valutati dal Presidente o suo delegato, ove formalmente identificato, in entrambi i processi.

Il Presidente mantiene documentazione comprovante l'avvenuta selezione e la registrazione dei criteri.

Il fornitore identificato viene quindi inserito nell'"Elenco dei Fornitori" delle Associazioni.



Pubbliche Assistenze Provincia di Modena	<i><b>Manuale per l'Accreditamento</b></i>	Dipartimento Interaziendale di Emergenza Urgenza
aderenti 		 SERVIZIO SANITARIO REGIONALE EMILIA-ROMAGNA Azienda Unità Sanitaria Locale di Moden
Rev. 0 del 23 settembre 2013	<b>ANPAS.DO.021</b>	Pag. 17 di 39

Ogniqualvolta si abbia la necessità di procedere ad un acquisto il Presidente, o il Responsabile individuato, effettua una ri-valutazione del fornitore per verificare che non siano venute meno le garanzie iniziali.

### ***Manutenzione***



Nell'ambito delle Associazioni sono stati attivati meccanismi di gestione controllata dei mezzi di soccorso e delle apparecchiature impiegate, che garantiscono:

- ▶ la loro adeguatezza, affidabilità, continuità di esercizio e dunque disponibilità all'uso, attraverso attività pianificate di controllo e manutenzione
- ▶ la tutela della sicurezza del personale preposto al loro utilizzo.

L'attività di manutenzione è distinta in:

- ▶ **Manutenzione ordinaria**, intesa come l'insieme delle attività semplici e routinarie di verifica, manutenzione e pulizia svolte all'occorrenza e/o a intervalli prefissati, a cura del personale della Associazione;
- ▶ **Manutenzione programmata**, intesa come l'insieme delle attività di controllo, manutenzione e taratura svolte da manutentori autorizzati (del Servizio di Ingegneria Clinica AUSL o esterni).
- ▶ **Manutenzione straordinaria**, intesa come l'insieme delle attività necessarie al ripristino della funzionalità a seguito di guasto o malfunzionamento

Le Ditte / Aziende esterne incaricate dell'attività di manutenzione rientrano nei criteri di selezione e valutazione dei fornitori e quindi nel relativo elenco, in caso di rivalutazioni negative il Presidente o suo incaricato provvede alla cancellazione del fornitore dall'elenco così come indicato nella procedura specifica.

Pubbliche Assistenze Provincia di Modena	<b>Manuale per l'Accreditamento</b>	Dipartimento Interaziendale di Emergenza Urgenza
aderenti 		 SERVIZIO SANITARIO REGIONALE EMILIA-ROMAGNA Azienda Unità Sanitaria Locale di Modena
Rev. 0 del 23 settembre 2013	<b>ANPAS.DO.021</b>	Pag. 18 di 39

## FORMAZIONE

### Documenti di riferimento

- ANPAS.DO.001 "Formazione del Volontario Soccorritore"
- ANPAS.DO.003 "Articolazione Interna e Responsabilità Delegate"

La formazione e l'aggiornamento dei volontari soccorritori ha quali obiettivi prioritari l'omogeneizzazione dei protocolli d'intervento, il miglioramento dell'integrazione tra le diverse figure professionali (nel rispetto delle relative competenze) e l'implementazione del livello qualitativo dell'assistenza al cittadino.

### *Responsabilità nel processo di formazione*

#### **Dipartimento Interaziendale di Emergenza Urgenza**



Il DIEU è inteso, al pari degli altri dipartimenti, quale luogo del governo clinico e pertanto ha la responsabilità dello sviluppo dei percorsi assistenziali, nonché della definizione di linee guida, protocolli, percorsi assistenziali basati sulle migliori evidenze cliniche. Fanno parte del "governo", la verifica periodica della qualità dell'assistenza fornita, sia in termini di qualità dei processi clinico - assistenziali e organizzativi, sia in termini di risultati di efficacia, appropriatezza, sicurezza, efficienza, soddisfazione degli utenti e degli operatori, coinvolti nel Sistema EU provinciale, ivi compreso il volontariato. Per quanto concerne la definizione degli standard formativi del volontariato, il DIEU attraverso le sue articolazioni funzionali (CO118) definisce congiuntamente al Coordinamento Provinciale e Segreteria Formazione Pubbliche Assistenze (delegazione trattante) il fabbisogno e gli obiettivi da raggiungere annualmente.

#### **Coordinamento Provinciale Pubbliche Assistenze Provincia di Modena**

Rappresenta il Coordinamento Provinciale composto da tutte le Pubbliche Assistenze del territorio provinciale aderenti all'ANPAS. Cura per conto e su delega delle P.A. del territorio, i rapporti con Enti ed Istituzioni con cui definisce anche i contenuti dei programmi formativi.

#### **Segreteria Provinciale per la Formazione delle Pubbliche Assistenze della Provincia di Modena**

È lo strumento organizzativo e di riferimento per le Pubbliche Assistenze, fortemente voluto dalle Associazioni di Pubblica Assistenza della provincia e operativo già dall'anno 2000, per garantire pari

Pubbliche Assistenze Provincia di Modena	<b><i>Manuale per l'Accreditamento</i></b>	Dipartimento Interaziendale di Emergenza Urgenza
aderenti 		
Rev. 0 del 23 settembre 2013	<b>ANPAS.DO.021</b>	Pag. 19 di 39

opportunità e accesso alla formazione, per uniformare lo standard formativo delle PP.AA. della Provincia attraverso percorsi formativi concordati ed erogati dall'Azienda Sanitaria.

In collaborazione con il Coordinamento provinciale favorisce la diffusione uniforme delle procedure tecniche e amministrative legate alle convenzioni con l'Azienda Sanitaria, è punto di riferimento per le Associazioni per quanto riguarda le varie problematiche legate alle attività di volontariato e ne raccoglie le istanze.

E' indicato dalle Associazioni quale interlocutore delle Aziende anche per quanto riguarda la formazione provinciale dei Volontari di Pubblica Assistenza. Cura lo svolgimento dei corsi individuando la sede, distribuendo i posti alle varie Associazioni, predisponendo i materiali necessari, tenendo i rapporti con i docenti, gli Istruttori, il D.I.E.U. e le sue articolazioni funzionali (PS/CO118), i responsabili della formazione delle singole Associazioni. Somministra i questionari di gradimento e i test, indicando alle Direzioni Sanitarie e ai responsabili della formazione i volontari che hanno superato il corso.

**Organizza la formazione provinciale prevista dalle convenzioni** e che abilita i volontari allo svolgimento delle attività di emergenza urgenza e trasporto ordinario.

Tiene i registri dei volontari della provincia relativamente ai percorsi formativi svolti a livello provinciale

Tiene l'elenco dei docenti e istruttori autorizzati allo svolgimento delle lezioni dei corsi provinciali.

### **Direttore Sanitario**

E' responsabile dell'idoneità dei volontari per l'espletamento delle attività di servizio nelle quali sono impiegati.



E' responsabile della formazione dei volontari

Definisce, in accordo con il Consiglio Direttivo dell'Associazione, i percorsi formativi per i volontari e operatori impiegati nelle attività sanitarie .

E' garante della partecipazione dei volontari e operatori ai percorsi formativi organizzati a livello provinciale e definiti nella convenzione con le Aziende Sanitarie che abilitano i volontari alle attività di emergenza urgenza e trasporto sanitario previste nelle stesse convenzioni.

### **Presidente**

Presiede il Consiglio Direttivo che, fra gli altri, ha il compito di stabilire i requisiti dei volontari i percorsi di accesso e quelli formativi sentito il Direttore Sanitario

Pubbliche Assistenze Provincia di Modena	<b>Manuale per l'Accreditamento</b>	Dipartimento Interaziendale di Emergenza Urgenza
aderenti 		
Rev. 0 del 23 settembre 2013	<b>ANPAS.DO.021</b>	Pag. 20 di 39

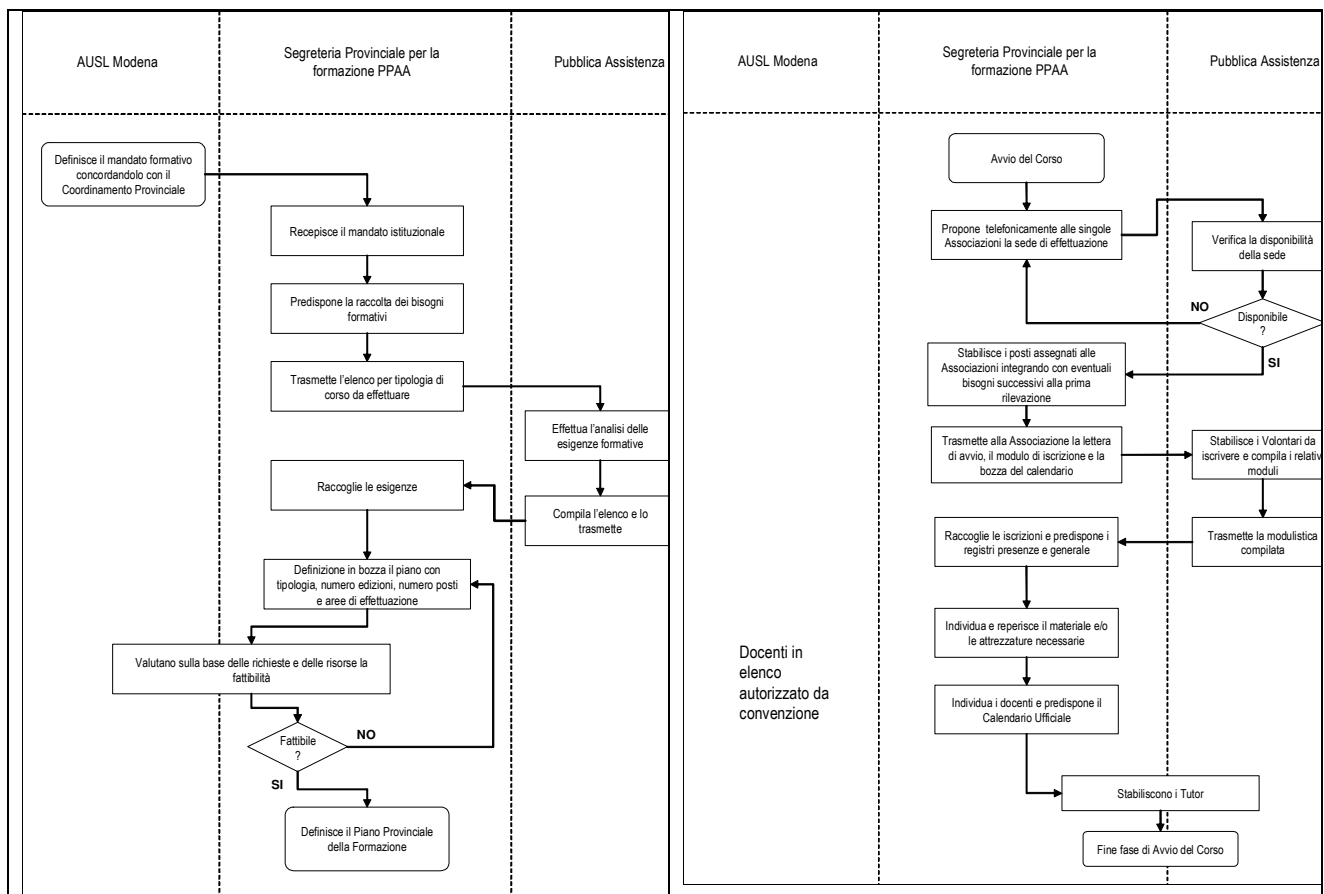
## Referente della Formazione delle singole Associazioni



Coadiuvata il Direttore Sanitario nelle attività legate alla formazione dei volontari.

## Docenti / Istruttori

Il DIEU attualmente eroga con propri formatori e con il contributo di formatori afferenti ad altri dipartimenti (Area critica) o ad altre Aziende pressoché tutti i principali corsi certificati attualmente previsti per la formazione degli operatori del Sistema Emergenza-Urgenza. I docenti coinvolti nei percorsi formativi devono soddisfare i requisiti previsti, ovvero devono:

- o fornire alla Direzione e Responsabile Assistenziale D.I.E.U. il proprio curriculum formativo opportunamente aggiornato;
- o provvedere al proprio aggiornamento professionale, relativamente ai contenuti che caratterizzano la formazione nell'ambito dell' E.U., frequentando le giornate di UPDATE come da regolamento delle società scientifiche;
- o rispettare gli obblighi amministrativi e di autorizzazione interni.



Pubbliche Assistenze Provincia di Modena	<b>Manuale per l'Accreditamento</b>	Dipartimento Interaziendale di Emergenza Urgenza
aderenti 		
Rev. 0 del 23 settembre 2013	<b>ANPAS.DO.021</b>	Pag. 21 di 39

## SISTEMA INFORMATIVO

### Documenti di riferimento

- ANPAS.DO.016 "Gestione Documenti per la Qualità"
- ANPAS.DO.017 "Lista di Distribuzione"
- Documento CO 118 "Progetto Scheda Paziente per le Associazioni Volontarie operanti nel Sistema 118"
- Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali – Decreto 17 dicembre 2008 "Istituzione del sistema informativo per il monitoraggio delle prestazioni erogate nell'ambito dell'assistenza sanitaria in emergenza urgenza" Allegato 1 "Disciplinare Tecnico"

Il sistema informativo delle Associazioni gestisce due aspetti sostanziali: i dati e i documenti.

### *Gestione dei dati*



I dati necessari all'attività delle Associazioni (in particolare dati di spesa/rimborso e di attività) vengono generati al termine di un flusso informativo che prevede la responsabilità e/o la collaborazione con le Istituzioni locali (Azienda USL, Comune, CO118, ecc)

### **Il contributo dell'Associazione al NSIS**

Il Nuovo Sistema Informativo Sanitario (NSIS), come indicato dal Decreto Ministeriale 17 dicembre 2008, è un flusso informativo per le prestazioni di emergenza-urgenza da parte del Sistema 118 (oltre che del Pronto Soccorso) che fa riferimento alle seguenti informazioni:



- ▶ identificazione della Centrale Operativa del 118;
- ▶ dati relativi alla chiamata telefonica al numero 118;
- ▶ dati relativi alla missione di soccorso attivata dalla Centrale Operativa del 118;
- ▶ identificazione dell'assistito;
- ▶ dati relativi alle prestazioni erogate nell'ambito della missione di soccorso;
- ▶ dati relativi all'esito dell'intervento;

Una parte della raccolta dati è in carico alla Centrale Operativa 118, mentre alcuni dati sia operativi che valutativo - assistenziali sono invece di pertinenza delle equipe di soccorso che giungono sul posto e che, in assenza di sanitari 118, debbono provvedere alla individuazione di alcuni item da trasmettere alla CO118 o tramite terminale di bordo (con registrazione automatica sul sistema

Pubbliche Assistenze Provincia di Modena	<b><i>Manuale per l'Accreditamento</i></b>	Dipartimento Interaziendale di Emergenza Urgenza
aderenti 		 SERVIZIO SANITARIO REGIONALE EMILIA-ROMAGNA Azienda Unità Sanitaria Locale di Moden
Rev. 0 del 23 settembre 2013	<b>ANPAS.DO.021</b>	Pag. 22 di 39

118net) ovvero via radio/telefono oppure, ancora, previa registrazione su scheda cartacea per una successiva registrazione.

Più in particolare sono a carico delle equipe di soccorso un set di dati relativi all'**INTERVENTO** (dal disciplinare tecnico NSIS, n.d.r.): contiene i dati relativi all'intervento, laddove attivato, a seguito di una segnalazione di richiesta di soccorso al 118, in cui vengono fornite, nell'ambito della missione di soccorso associata, informazioni relative al luogo dell'accaduto, al numero di persone coinvolte, ai mezzi di soccorso inviati, ai dati anagrafici degli assistiti e ai relativi trattamenti di primo soccorso e ai dati relativi all'esito complessivo dell'intervento e infine i dati indicativi il tipo di trasmissione.

Pubbliche Assistenze Provincia di Modena	<b>Manuale per l'Accreditamento</b>	Dipartimento Interaziendale di Emergenza Urgenza
aderenti 		
Rev. 0 del 23 settembre 2013	<b>ANPAS.DO.021</b>	Pag. 23 di 39

Principali dati e relative codifiche:

**DATI ANAGRAFICI DELL'ASSISTITO**

**NUMERO DI PERSONE COINVOLTE NELL'EVENTO:** indicare la quantità di persone coinvolte nell'evento segnalato attraverso la chiamata.

**DATA/ORA PARTENZA VERSO:** indicare la data e l'ora di partenza del mezzo dalla postazione verso il luogo dell'evento a seguito di attivazione

**DATA/ORA ARRIVO:** indicare la data e l'ora di arrivo del mezzo sul luogo dell'evento

**DINAMICA RISCONTRATA:** indicare la dinamica dell'evento riscontrata dalla missione in caso di evento traumatico

00=non definita; 01=precipitato < 3 mt; 02=precipitato > 3 mt; 03=aggressione; 04=armabianca; 05=arma da fuoco 06=violenza sessuale 07=morso di animale 08=esplosione; 09=incendio	10=incidente auto 11=incidente moto 12=incidente mezzo pesante; 13=incidente bicicletta 14=incidente pedone 15=proiettato 16=incastrato 17=tuffo/immersione 18=altra dinamica 19=soccorso a persona.
---	---

**DATA/ORA PARTENZA DAL LUOGO:** Indicare la data e l'ora di partenza del mezzo dal luogo dell'evento  
 Compilare se "esito della missione" = '03'.

**NUMERO TRASPORTATI:** Compilare se "esito della missione" = '03'. Indicare il numero di pazienti trasportati dal mezzo.

- 01 = 1
- 02 = 2
- 03 = 3
- 04 = 4
- 05 = 5
- 09 = oltre 5

**DATA/ORA RIENTRO:** indicare la data di ritorno del mezzo alla operatività

**ESITO DELLA MISSIONE:** indicare l'esito della missione, riferito a tutte le persone coinvolte nella missione

- 01 = missione annullata
- 02 = missione conclusa sul posto o con trattamento effettuato sul posto.
- 03 = missione conclusa con il trasporto in ospedale.

Il codice '01' si riferisce ai casi di paziente non trovato, paziente già soccorso, scherzo, errore.

Il codice '02' si riferisce ai casi di decesso sul posto, paziente trattato sul posto senza trasporto, rifiuto trasporto.



Il codice '03' si riferisce ai casi in cui avviene il decesso della persona durante il trasporto, trasporto in ospedale per ricovero diretto o in pronto soccorso.

**INFORMAZIONI RELATIVE AL TRATTAMENTO SOCCORSO**

Tali informazioni devono essere raccolte per ciascun paziente assistito sul posto ed eventualmente trasportato dal mezzo.

**VALUTAZIONE SANITARIA DEL PAZIENTE:** valutazione sanitaria effettuata dal personale di soccorso giunto sul luogo dell'evento.

- I0 = Soggetto che non necessita di intervento
- I1 = Soggetto affetto da forma morbosa di grado lieve
- I2 = Soggetto affetto da forma morbosa grave
- I3 = Soggetto con compromissione delle funzioni vitali
- I4 = Deceduto

Pubbliche Assistenze Provincia di Modena	<b>Manuale per l'Accreditamento</b>	Dipartimento Interaziendale di Emergenza Urgenza
aderenti 		
Rev. 0 del 23 settembre 2013	<b>ANPAS.DO.021</b>	Pag. 24 di 39



**CLASSE PATOLOGIA RISCONTRATA:** indica il gruppo di appartenenza della patologia prevalente riscontrata durante la missione.

C01=Traumatica C02=Cardiocircolatoria C03=Respiratoria C04=Neurologica; C05=Psichiatrica C06=Neoplastica C07=Intossicazione C08=Metabolica C09=Gastroenterologica	C10=Urologica C11=Oculistica C12=Otorinolaringoiatrica C13=Dermatologica C14=Ostetrico-ginecologica C15=Infettiva C19=Altra patologia C20=Patologia non identificata.
---	--

**PATOLOGIA RISCONTRATA:** : indicare la patologia riscontrata dal personale del mezzo secondo le sottocategorie della classe di appartenenza della patologia.

C0101 Cranio C0102 Torace C0103 Addome C0104 Arti C0105 Rachide C0106 Emorragia C0107 Amputazione C0108 Ferita C0109 Frattura C0110 Contusione C0111 Ustione C0112 Folgorazione/elettrocuzione C0113 Lesione da freddo C0114 Lesione agli occhi C0115 Politraumatismo C0116 Altra traumatica C0201 Crisi ipertensiva C0202 Scompenso cardio-circolatorio C0203 Dolore toracico C0204 Cardiopalmo/Aritmia C0205 Arresto cardio-circolatorio C0206 Sindrome coronarica acuta; C0209 Altra cardio-circolatoria C0301 Distress respiratorio C0302 Corpo estraneo C0303 Crisi asmatica C0304 Immersione/sommersione C0305 Insufficienza respiratoria cronica C0309 Altra respiratoria C0401 Convulsioni C0402 Cefalea C0403 Coma C0404 Ictus C0405 Decadimento psichico C0406 Perdita di coscienza C0409 Altra neurologica C0501 Tentato suicidio	C0502 Agitazione psicomotoria C0509 Altra psichiatrica C0601 Neoplastica C0700 Intossicazione etilica C0701 Ossido di carbonio C0702 Farmaci C0703 Alimenti C0704 sostanze chimiche C0705 overdose/stupefacenti C0709 altra intossicazione C0801 Iperglicemia C0802 Ipoglicemia C0809 Altro – metabolica C0901 Emorragia digestiva C0902 Dolore addominale C0909 Altro - gastroenterologica C1001 Colica renale C1002 Ritenzione urinaria C1009 Altro - urologica C1101 Ferita penetrante occhio C1109 Altro - oftalmologica C1201 Epistassi C1202 Corpo estraneo C1209 Altro - ORL C1301 Parassitosi C1302 Reazione orticaloide C1309 Altro - dermatologica C1401 Parto C1402 Metrorragia C1403 Minaccia aborto C1409 Altro - ostetrico-ginecologica C1501 Stato febbrile C1509 Altro - infettiva C1901 Stato febbrile C1902 NBCR (catastrofe o emergenza nucleare, batteriologica, chimica o radioattiva) C1909 Altra patologia C2001 Patologia non identificata
--	--



Pubbliche Assistenze Provincia di Modena	<b>Manuale per l'Accreditamento</b>	Dipartimento Interaziendale di Emergenza Urgenza
aderenti 		
Rev. 0 del 23 settembre 2013	<b>ANPAS.DO.021</b>	Pag. 25 di 39

**PRIME 5 PRESTAZIONI PRINCIPALI EROGATE:** indicare i codici delle prime 5 prestazioni erogate giudicate più importanti per gravità clinica ed impegno di risorse. La codifica delle prestazioni avviene attraverso le modalità definite nella Milestone 1.4.1 "Prestazioni, attività e strumenti dell'emergenza sanitaria territoriale (118)" del presente Progetto Mattone. VEDI TAB.

**CRITICITÀ FINE** Codice di consegna del paziente al pronto soccorso:

Rosso = molto critico

Giallo = mediamente critico

Verde = poco critico

Bianco = non critico

Nero = deceduto

**ISTITUTO DI DESTINAZIONE:**

compilare se "esito della missione" = '03'. Indicare il codice dell'istituto cui è stato portato il paziente soccorso dal mezzo

In caso di ospedale ubicato in altra Regione è sufficiente indicare le prime 3 cifre


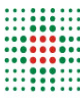
identificative della Regione di ubicazione, seguite da '99999'.

In caso di ospedale ubicato all'estero indicare le prime 3 cifre identificative dello stato

estero, seguite da '99999'.

**DATA/ORA ARRIVO ISTITUTO:** compilare se "esito della missione" = '03'

**SPECIALITÀ DEL REPARTO DI RICOVERO:** Indicare solo se "esito del trattamento effettuato sul paziente" = '08'

Pubbliche Assistenze Provincia di Modena 	<b>Manuale per l'Accreditamento</b>	Dipartimento Interaziendale di Emergenza Urgenza  SERVIZIO SANITARIO REGIONALE EMILIA-ROMAGNA Azienda Unità Sanitaria Locale di Modena	
aderenti		Rev. 0 del 23 settembre 2013	ANPAS.DO.021

### Gestione dei documenti per la Qualità

Le Associazioni hanno definito le responsabilità relative all'emissione di nuovi documenti relativi al sistema qualità o la revisione di quelli già esistenti.

La procedura relativa alla gestione della documentazione definisce le linee generali a cui le Associazioni si attengono.

### Controllo ed approvazione dei documenti emessi

Prima della loro emissione i documenti, nuovi o revisionati, vengono sempre controllati ed approvati dal responsabile identificato dalla firma al fine di garantirne l'adeguatezza.

I documenti vengono identificati in modo univoco, contengono un titolo sintetico e riportano la data di emissione o di revisione al fine di impedire l'utilizzo di documenti non più validi o superati.

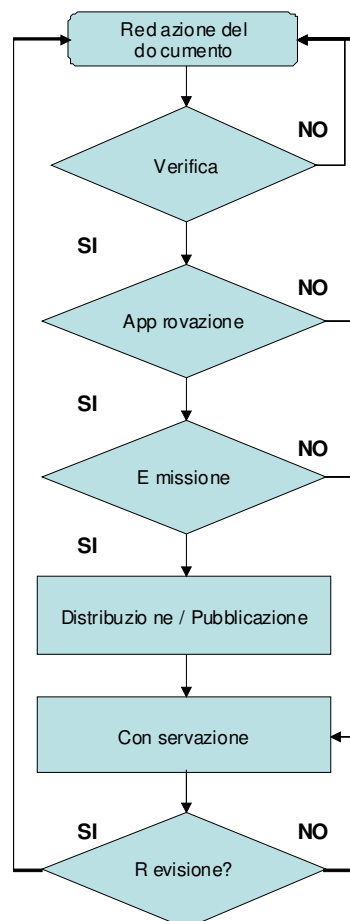
### Distribuzione dei documenti emessi



Sono adottate modalità di distribuzione tali da garantire che tutti i Volontari interessati vengano informati della avvenuta emissione o revisione dei documenti e che tali documenti siano disponibili e facilmente rintracciabili nelle aree dove l'informazione è necessaria.

I riceventi e gli utilizzatori hanno la responsabilità di distruggere le versioni superate dei documenti revisionati o sostituiti.

### Gestione della documentazione superata

Una volta superati i documenti interni devono essere archiviati dal Referente Accreditamento per un periodo non inferiore a 3 anni.



Pubbliche Assistenze Provincia di Modena	<b>Manuale per l'Accreditamento</b>	Dipartimento Interaziendale di Emergenza Urgenza
aderenti 		
Rev. 0 del 23 settembre 2013	<b>ANPAS.DO.021</b>	Pag. 27 di 39

### ***Gestione dei documenti di carattere sanitario (Scheda Paziente)***

La scheda è compilata a cura del responsabile sanitario dell'ambulanza (team leader) per ogni paziente soccorso che rileva o fa rilevare sia i dati anagrafici/identificativi che, più propriamente, i segni clinici e i parametri utili alla valutazione dell'evento e, conseguentemente, mette o fa mettere in atto le principali manovre assistenziali necessarie.

#### **Funzioni principali della scheda**

- ▶ raccogliere i principali dati identificativi del servizio
- ▶ indicare/raccogliere i principali parametri da raccogliere
- ▶ individuare i principali segni clinici/strumentali sulla base dei quali è necessario attivare il MSA (mezzo di soccorso avanzato = mezzo medicalizzato o con infermiere/elisoccorso) o, in sua assenza, il pronto soccorso competente; entrambe le attività avvengono tramite contatto con la CO118. In tal senso la scheda si propone come una sorta di vademecum per il soccorritore
- ▶ indicare le principali manovre assistenziali messe in atto
- ▶ identificare la destinazione del paziente oppure i motivi del mancato trasporto

La scheda ha anche altre fondamentali funzioni:

- ▶ di trasmissione di dati all'atto della consegna in Pronto Soccorso
- ▶ di monitoraggio delle attività svolte e statistica
- ▶ codificare l'evento secondo le indicazioni fornite

ALLEGATO: alla scheda è allegato, quale separatore di pagina, un cartoncino che contiene alcune specifiche utili sia per la valutazione del paziente che per le codifiche da assegnare



#### **Compilazione**

Non c'è un momento preciso in cui compilarla, l'importante è che il team leader abbia ben chiari i parametri da raccogliere. E' ovvio che la compilazione della scheda non deve ritardare manovre assistenziali da eseguire immediatamente. E' opportuno, in assenza di interventi da compiere in emergenza, annotare via via parametri e segni clinici atti a identificare la criticità del paziente e utili per l'eventuale allertamento del MSA.

#### **Consegna della scheda**

La scheda sarà compilata in triplice copia:

- ➔ **ORIGINALE:** per la CO118 (invio periodico da parte dell'Associazione) che conserverà la scheda a norma di legge
- ➔ **PRIMA COPIA:** per il Pronto Soccorso o MSA o il paziente (es., in caso di rifiuto)
- ➔ **SECONDA COPIA:** una per l'Associazione, che sarà trattenuta per il proprio archivio e conservata a norma di legge

Pubbliche Assistenze Provincia di Modena	<b>Manuale per l'Accreditamento</b>	Dipartimento Interaziendale di Emergenza Urgenza
aderenti 		
Rev. 0 del 23 settembre 2013	<b>ANPAS.DO.021</b>	Pag. 28 di 39

Cosa fare della scheda per PS/MSA? Possiamo individuare alcune situazioni:

- A.** l'intervento è interamente gestito dall'equipe BASE: in questo caso copia della scheda deve essere consegnata in PS all'atto della consegna del paziente
- B.** l'equipe BASE interviene insieme al MSA:
  1. l'equipe BASE arriva in anticipo e compie autonomamente valutazioni e manovre assistenziali: in tal caso deve compilare la scheda con i dati relativi alle valutazioni/azioni intraprese nella fase di sua competenza
    - a) la scheda sarà consegnata all'MSA se quest'ultimo provvede al trasporto o accompagnamento del paziente (saranno esclusi i casi in cui l'equipe BASE non ha tempo materiale per compilarla, es. paziente in ACR o grave trauma. E' però importante che la scheda venga comunque compilata con tutte le informazioni raccolte)
    - b) la scheda sarà consegnata in PS dall'equipe BASE insieme a quella del MSA se il paziente è affidato per il trasporto alla sola equipe BASE
  2. l'equipe BASE giunge sul paziente successivamente o contemporaneamente al MSA: in questo caso comunque la scheda deve essere compilata nella parte anagrafica. Può invece essere omessa la sezione relativa alla prima valutazione e manovre sul paziente: è sufficiente scrivere nello spazio NOTE, es. *presenza sul posto SIGLA MSA*
    - a) se il paziente è affidato all'equipe BASE per il trasporto occorre compilare la seconda valutazione durante il trasporto e consegnare la scheda in PS insieme a quello del MSA
    - b) se invece il paziente è trasportato/accompagnato in PS dal MSA si possono omettere ulteriori annotazioni. La scheda non sarà consegnata in PS e sarà trattenuta dall'equipe BASE
  3. il paziente rifiuta il trasporto (vedi anche più avanti): consegnare una copia al paziente

### Criteri generali



- ▶ scrivere in modo chiaro e leggibile
- ▶ scrivere solo quello che è stato realmente rilevato o eseguito
- ▶ non lasciate parametri incompleti: anche nei pazienti di apparente minor criticità è opportuno e serio raccogliere tutti i dati necessari ad escludere patologie gravi
- ▶ ciò che non viene scritto, da un punto di vista medico-legale, non è stato rilevato o non è stato fatto. In caso di contenzioso, l'incompleta compilazione della scheda è considerata negativamente. L'informazione può essere ovviamente integrata, ma solo con dichiarazioni sottoscritte dai componenti del team
- ▶ ricordati: i pazienti possono evolvere anche durante il trasporto → annota le variazioni

**NOTA IMPORTANTE:** i criteri di attivazione del MSA sono relativi al solo paziente adulto. Per i pazienti pediatrici utilizzare criteri prudenziali: nel dubbio, contattare sempre la CO118

### Archiviazione della scheda

Le schede in originale debbono, per legge, essere archiviate.



Al fine di non disperdere singole schede si raccomanda di non asportarle dal blocco di origine. Al completamento del blocco, dopo aver riportato sulla copertina la sigla del mezzo su cui è stato

Pubbliche Assistenze Provincia di Modena	<b><i>Manuale per l'Accreditamento</i></b>	Dipartimento Interaziendale di Emergenza Urgenza
aderenti 		 SERVIZIO SANITARIO REGIONALE EMILIA-ROMAGNA Azienda Unità Sanitaria Locale di Moden
Rev. 0 del 23 settembre 2013	<b>ANPAS.DO.021</b>	Pag. 29 di 39

utilizzato e il periodo di utilizzo (es.: dal XX/XX/200.. al YY/YY/200..), gli stessi debbono essere archiviati.

Le schede vengono archiviate da operatori volontari incaricati o dall'amministrativo (vedi moduli privacy), in ordine di data e per equipaggio intervenuto, in appositi armadi presenti in CO e chiusi a chiave per un periodo di 10 anni.

NOTA IMPORTANTE: alla scheda paziente è collegato una Istruzione Operativa (manuale d'uso) in fase di definizione che illustra le modalità di compilazione della stessa

Pubbliche Assistenze Provincia di Modena  aderenti	<b>Manuale per l'Accreditamento</b>	Dipartimento Interaziendale di Emergenza Urgenza 
Rev. 0 del 23 settembre 2013	<b>ANPAS.DO.021</b>	Pag. 30 di 39

DATA	LUOGO DELL'INTERVENTO	RIFERIMENTO	SIGLA DEL MEZZO	n° progressivo
COGNOME e NOME DEL PAZIENTE		<input type="checkbox"/> M DATA NASCITA	1° SOCCORRITORE firma	
LUOGO DI NASCITA		<input type="checkbox"/> F RESIDENZA	AUTISTA	BARELLIERE

<input type="checkbox"/> VERDE	<input type="checkbox"/> GIALLO	<input type="checkbox"/> ROSSO	<input type="checkbox"/> BLU	<input type="checkbox"/> BIANCO	<b>Identificazione Traumi Maggiori I.T.M.</b>
<b>INVIO</b>	S STRADA	C01 TRAUMA	C10 UROLOGICA	<input type="checkbox"/> ETA' < 5 ANNI	
	P ES. PUBBL.	C02 CARDIOCIRC.	C11 OCULISTICA	<input type="checkbox"/> ESTRICAZIONE COMPLESSA	
	Y IMP. SPORT.	C03 RESP.	C12 ORL	<input type="checkbox"/> RIDUZIONE DELL'ABITACOLO	
h. arrivo	K CASA	C04 NEURO	C13 DERMO	<input type="checkbox"/> MOTO/CICLISTA SBALZATO	
SUL POSTO	L IMP. LAVOR.	C05 PSICH.	C14 OSTET-GINE	<input type="checkbox"/> PEDONE PROIETTATO	
.....	Q SCUOLE	C06 NEOPL.	C15 INFETTIVA	<input type="checkbox"/> PROIEZIONE ESTERNA ALL'ABITACOLO	
h. partenza	Z ALTRI LUOGHI	C07 TOX.	C19 ALTRA PATOL.	<input type="checkbox"/> CADUTA DA OLTRE 3 METRI	
DAL POSTO		C08 METABOLICA	C20 PAT. NON I.D.	<input type="checkbox"/> ALTRI PAZIENTI DECEDUTI	
		C09 GASTRO-ENT.		<input type="checkbox"/> ARROTAMENTO	



<b>A</b> Vie <input type="checkbox"/> Pervie <input type="checkbox"/> Non pervie <input type="checkbox"/> Secrezioni <input type="checkbox"/> Vomito <input type="checkbox"/> Sangue <input type="checkbox"/> Sub-lussazione <input type="checkbox"/> Guedel
Aeree <input type="checkbox"/> Lingua <input type="checkbox"/> Trisma <input type="checkbox"/> Corpi estranei <input type="checkbox"/> ..... <input type="checkbox"/> Aspirazione

<b>B</b> Frequenza Respiratoria	1 _____ Sat. O <sub>2</sub> 2 _____	Sostegno respiro <input type="checkbox"/> pallone <input type="checkbox"/> O <sub>2</sub> reservoir <input type="checkbox"/> O <sub>2</sub> Venturi	<b>PROTOCOLLO D.A.E.</b> 1° ANALISI shock <input type="checkbox"/> cons. <input type="checkbox"/> non cons. Shock erogati → N°.... ACR testimoniato <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sì ..... BLS in corso da laici <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sì
<b>C</b> Frequenza Cardiac	1 _____ max 1 _____ 2 _____ P.A. min	Sostegno circolo <input type="checkbox"/> MCE inizio: _____ fine: _____	
<b>D</b> Coscienza (scala AVPU)	1 _____ A (Alert) sveglio, cosciente e reattivo 2 _____ V (Verbal) reagisce a stimoli verbali		P (Pain) reagisce a stimoli dolorosi U (Unresponsive) nessuna reazione

<b>CRITERI M.S.A. → CO118</b>	<b>CARDIO</b>	<b>RESPIRATORIO</b>	<b>NEURO</b>	<b>TRAUMI</b>
	<input type="checkbox"/> ACR <input type="checkbox"/> P.A.S. < 90 <input type="checkbox"/> P.A.S. > 200 <input type="checkbox"/> F.C. < 50 <input type="checkbox"/> F.C. > 150 <input type="checkbox"/> Dolore toracico o epigastrico <input type="checkbox"/> shock (pallore + sudorazione algida + agitazione)	<input type="checkbox"/> Dispnea (F.R. > 29 atti/min) <input type="checkbox"/> F.R. < 10 atti/min <input type="checkbox"/> Sat.O <sub>2</sub> < 90 in O <sub>2</sub> <input type="checkbox"/> Gasping/Apnea cianosi <b>ALTRO</b> <input type="checkbox"/> ASO/TSO <input type="checkbox"/> Necessità sedazione <input type="checkbox"/> Necessità analgesia <input type="checkbox"/> .....	<input type="checkbox"/> Coscienza = P, U <input type="checkbox"/> Convulsioni in atto <input type="checkbox"/> Cefalea grave + confuso <input type="checkbox"/> Disartria nuova insorgenza <input type="checkbox"/> Afasia nuova insorgenza <input type="checkbox"/> Paresi nuova insorgenza <b>PROTOCOLLO ICTUS → CO118</b>	<input type="checkbox"/> I.T.M. <input type="checkbox"/> Coscienza = V, P, U <input type="checkbox"/> Otorragia <input type="checkbox"/> Anisocoria <input type="checkbox"/> Fratture arti > 2 <input type="checkbox"/> Frattura esposta femore o omero <input type="checkbox"/> Polsi distali assenti (estremità pallida+fredda) <input type="checkbox"/> Ustioni a volto/testa <input type="checkbox"/> Ustioni 2°/3° > 10% corpo <input type="checkbox"/> Ferita penetrante testa, tronco, radice <input type="checkbox"/> Deficit neurologico periferico <input type="checkbox"/> Amputazione escluso dita <input type="checkbox"/> Emorragia arteriosa grave <input type="checkbox"/> PAS < 100 o FC > 120 <input type="checkbox"/> FR > 25 o Sat.O <sub>2</sub> < 95% in O <sub>2</sub> TERAPIA <input type="checkbox"/> enfisema sc. o asimmetria torace
<input type="checkbox"/> MSA richiesto	Appoggio ottenuto <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		Medico a bordo <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	

manovre	<input type="checkbox"/> Cucchiaino	<input type="checkbox"/> Collare cervicale	POSIZIONE	TEMPERATURA °C
	<input type="checkbox"/> Tav. spinale	<input type="checkbox"/> Immobilizzatori arti	<input type="checkbox"/> supina	
<input type="checkbox"/> KED	<input type="checkbox"/> Metallina	<input type="checkbox"/> seduta	ALTRI DATI/note	
<input type="checkbox"/> Mat. depress.	<input type="checkbox"/> Ghiaccio/emostasi	<input type="checkbox"/> antishock	Motivi ritardo non comp. imibile:	
<input type="checkbox"/> "ragno"	<input type="checkbox"/> Medicazione	<input type="checkbox"/> laterale	.....	
<input type="checkbox"/> imm. bacino	<input type="checkbox"/> Sedia cardiopatici	<input type="checkbox"/> semiseduta	.....	

<b>TRASPORTO NON EFFETTUATO</b>	CLASSE PATOLOGIA	CODICE PATOLOGIA	CODICE DINAMICA	<b>CODICE RITORNO</b>
<input type="checkbox"/> TRATT. MED/INF <input type="checkbox"/> RIFIUTA <input type="checkbox"/> FERMATO da CO <input type="checkbox"/> NON REPERITO <input type="checkbox"/> CARICATO DA .....	.....	.....	.....	① ② ③ ④
Informato degli eventuali rischi per la mia salute RIFIUTO il trasporto in Pronto Soccorso o l'assistenza proposta ..... (firma).....	<b>OSPEDALE destinazione</b>	<b>ALLERTAMENTO</b> <input type="checkbox"/> P.S. <input type="checkbox"/> Trauma Team <input type="checkbox"/> Stroke <input type="checkbox"/> UTIC/Emod.		

Pubbliche Assistenze Provincia di Modena	<b>Manuale per l'Accreditamento</b>	Dipartimento Interaziendale di Emergenza Urgenza
aderenti 		
Rev. 0 del 23 settembre 2013	<b>ANPAS.DO.021</b>	Pag. 31 di 39



## PROCEDURE

### Documenti di riferimento

- CO118.PC.003 "Gestione pre - ospedaliera del TRAUMA potenzialmente grave da parte dei soccorritori AAVV"
- CO118.PC.004 "Gestione pre - ospedaliera delle sindromi di tipo coronarico acuto o che necessitano di un ECG 12d da parte dei soccorritori AAVV"
- CO118.PC.002 "Gestione pre - ospedaliera dei possibili accessi ischemici cerebrali da parte del soccorritore AAVV"
- Ministero della Salute - Raccomandazione n. 11, Gennaio 2010 "Morte o grave danno conseguenti ad un malfunzionamento del sistema di trasporto (introspedaliero, extraospedaliero)"
- D.Lgs n. 81/2008 "Testo unico in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro"
- D.lgs. n. 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali"

Le Associazioni riconoscono i documenti come strumenti con cui dare oggettività, visibilità e misurabilità alle attività, in particolare per quei processi identificati come prioritari o critici. Lo schema utilizzato dalle Associazioni è quello descritto nel capitolo "SISTEMA INFORMATIVO" del presente Manuale. Le Associazioni ritengono altresì che per la natura dell'attività del volontariato non si debba "ingessare" con strumenti poco flessibili un'organizzazione che comunque ha necessità di adeguarsi a continue modifiche e adattamenti, di conseguenza, in accordo con il Sistema Qualità e Accreditamento dell'AUSL di Modena, hanno deciso di utilizzare, in prima istanza di accreditamento, le seguenti tipologie documentali:

Documenti	Tutti i documenti predisposti per dare evidenza della gestione del sistema qualità e che necessitano di una gestione controllata (verifica, approvazione, emissione, conservazione, ecc.).
Moduli / schede	Tutti i documenti in formato standardizzato sia cartaceo che informatizzato predisposto per contenere dati o informazioni inerenti l'attività dell'organizzazione
Registrazioni	L'insieme delle registrazioni, su supporto cartaceo o informatico, utilizzate nell'ambito dell'organizzazione nello svolgimento delle diverse attività, necessarie a dare evidenza della applicazione delle modalità operative previste nei documenti

Pubbliche Assistenze Provincia di Modena	<b><i>Manuale per l'Accreditamento</i></b>	Dipartimento Interaziendale di Emergenza Urgenza
aderenti 		
Rev. 0 del 23 settembre 2013	<b>ANPAS.DO.021</b>	Pag. 32 di 39

Tale scelta ha consentito di monitorare le attività senza appesantire inutilmente la gestione documentale.

Presso le Associazioni sono invece disponibili le procedure e le relative istruzioni della CO118 Modena Soccorso relative a:

- ▶ Centralizzazione del paziente
- ▶ Politrauma
- ▶ SCA – STEMI
- ▶ Ictus

### ***Garanzia dei diritti degli utenti***

#### **Protezione dei dati personali**

Le disposizioni attuative del D.lgs. 196/03 (Codice in materia di protezione dei dati personali) hanno lo scopo di garantire che il trattamento dei dati personali avvenga nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche e giuridiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale degli utenti e di tutti coloro che hanno rapporti con le Associazioni.



Il **dato personale** (art. 4, comma 1, lett. b) del D.lgs. 196/03) è qualunque informazione relativa a persona fisica, persona giuridica, ente od associazione identificati o identificabili, anche indirettamente, mediante riferimento a qualsiasi altra informazione, ivi compreso un numero di identificazione personale.

Il **dato sensibile**, ai sensi dell'art. 4, comma 1, lett. d) del D.lgs. 196/03, è quel dato personale idoneo a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione ai partiti politici, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché il dato personale idoneo a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale dell'interessato.

Con l'espressione "**trattamento**", ai sensi dell'art. 4, comma 1, lett. a) del D.lgs. 196/03, deve intendersi qualunque operazione o complesso di operazioni, effettuati anche senza l'ausilio di strumenti elettronici, concernenti la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la conservazione, la consultazione, l'elaborazione, la modificazione, la selezione, l'estrazione, il raffronto, l'utilizzo, l'interconnessione, il blocco, la comunicazione, la diffusione, la cancellazione e la distruzione dei dati, anche se non registrati in una banca di dati.

Il trattamento dei dati deve essere effettuato con modalità atte ad assicurare il rispetto dei diritti e della dignità dell'interessato.



Pubbliche Assistenze Provincia di Modena	<b>Manuale per l'Accreditamento</b>	Dipartimento Interaziendale di Emergenza Urgenza
aderenti 		
Rev. 0 del 23 settembre 2013	<b>ANPAS.DO.021</b>	Pag. 33 di 39

## Garanzia della sicurezza per i Volontari/Dipendenti

### D.Lgs 81/08

Fig.1



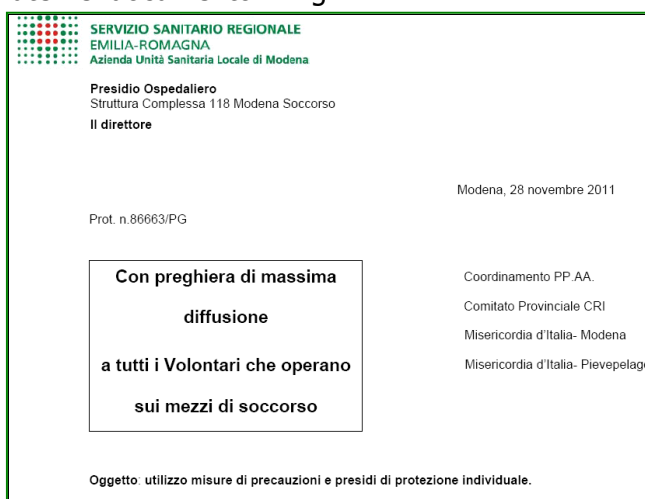
Nel Supplemento Ordinario alla Gazzetta Ufficiale n. 101 del 30 aprile 2008 è stato pubblicato il Decreto Legislativo 9 aprile 2008 n. 81 recante "Attuazione dell'art. 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro" (da ora TU).



Il TU, elaborato nel rispetto della filosofia delle direttive comunitarie

in materia, riprende i principi ispiratori del D.Lgs. 626/94, con particolare riferimento all'organizzazione e alla programmazione della sicurezza in azienda attraverso il costante coinvolgimento di tutte le figure che compongono la comunità di lavoro. Il decreto provvede a risistemare e riformare la normativa in materia di salute e sicurezza sul lavoro, fino a oggi frammentata in numerosi disposti legislativi emanati nei precedenti 60 anni, e al riesame della materia anche attraverso la sua armonizzazione con le norme tecniche. Le Associazioni utilizzano per il rispetto della normativa le indicazioni contenute nel documento in fig.1

Oltre agli aspetti normativi le Associazioni recepiscono le indicazioni specifiche da parte della Centrale Operativa 118 per quanto attiene all'utilizzo dei DPI (Dispositivi di Protezione Individuale) vedasi fig.2.

Fig.2



Pubbliche Assistenze Provincia di Modena	<b>Manuale per l'Accreditamento</b>	Dipartimento Interaziendale di Emergenza Urgenza
aderenti 		
Rev. 0 del 23 settembre 2013	<b>ANPAS.DO.021</b>	Pag. 34 di 39

### **La sicurezza e il percorso formativo del Volontario**

Data la complessità, l'importanza e le ripercussioni pratiche che il tema della sicurezza comporta, le Associazioni partecipano alla formazione organizzata nell'ambito dei corsi di qualificazione. Nel corso del prossimo anno queste tematiche saranno ulteriormente riprese e stressate sia nel VTO che nel VSA.

### ***Garanzia della sicurezza per gli utenti***

#### **"Raccomandazione n. 11, Gennaio 2010 Ministero della Salute"**

La Raccomandazione è rivolta alle Direzioni aziendali, al Sistema di emergenza territoriale 118, alle organizzazioni di volontariato che si occupano di trasporto sanitario e a tutti gli operatori coinvolti nel sistema di trasporto di pazienti in ambito ospedaliero ed extraospedaliero.

Per prevenire e mitigare i danni dovuti al malfunzionamento del sistema di trasporto le organizzazioni sanitarie devono prendere in considerazione:

1. la predisposizione e l'adozione di linee guida e/o di regolamenti per il trasporto in emergenza e di quello ordinario dei pazienti;
2. la formazione e l'addestramento del personale addetto al trasporto di pazienti;
3. l'idoneità, l'utilizzo in sicurezza e la manutenzione dei mezzi di trasporto;
4. il sistema di comunicazione.

Per quanto di competenza le Associazioni provinciali e la Centrale Operativa 118 Modena Soccorso hanno finora provveduto a:

#### ► SISTEMA di COMUNICAZIONE

---



*"Le Aziende e le organizzazioni sanitarie devono dotarsi di strumenti preferenziali, telefonici, radio e telematici, in grado di garantire la continuità nelle comunicazioni"*

---

Come previsto dalle linee guida RER (DG n°1349/2003), è già stata realizzata la messa in sicurezza dei sistemi con la definizione di una dotazione minima, ovvero tutti i mezzi di soccorso devono avere a disposizione almeno una doppia via di comunicazione sia quando l'equipaggio è a bordo del mezzo sia quando è all'esterno:

- Radio di bordo, radio portatile e telefono cellulare quando a bordo
- Radio portatile e cellulare quando esterni al mezzo
- Radio portatile, cellulare e telefono fisso quando nelle postazioni

Nella realtà provinciale, quindi, tutte le ambulanze e i mezzi dedicati al trasporto e soccorso sono dotati di radio di bordo in collegamento con la Centrale Operativa, radio portatili (2 per

Pubbliche Assistenze Provincia di Modena	<b>Manuale per l'Accreditamento</b>	Dipartimento Interaziendale di Emergenza Urgenza
aderenti 		 SERVIZIO SANITARIO REGIONALE EMILIA-ROMAGNA Azienda Unità Sanitaria Locale di Modena
Rev. 0 del 23 settembre 2013	<b>ANPAS.DO.021</b>	Pag. 35 di 39

equipaggio) e telefono cellulare dedicato. Inoltre, è in fase di installazione su tutti i mezzi dedicati all'emergenza di un dispositivo che permette la comunicazione telematica tra mezzo e CO118. Il sistema permette di abbattere le comunicazioni "voce" in maniera sostanziale, utilizzando dei computer installati sui mezzi di soccorso che tramite monitor touch screen e specifici applicativi, permette la trasmissione/ricezione delle missioni di soccorso, la passaggio degli stati del mezzo (partenza, arrivo sul posto, arrivo in ospedale,...), nonché dei dati paziente direttamente al sistema informativo della Centrale Operativa 118.

▶ **IDONEITA', UTILIZZO IN SICUREZZA E MANUTENZIONE DEI MEZZI DI TRASPORTO**

*"Deve essere garantita la presenza di tutte le strumentazioni, degli apparecchi elettromedicali, dei farmaci e dei dispositivi medici necessari. Il sistema di ancoraggio del paziente e del materiale, la chiusura in sicurezza del portellone e il sistema di illuminazione devono essere conformi agli standard europei.*

*Le Aziende e le organizzazioni sanitarie che si occupano di trasporto di pazienti devono assicurare e documentare la manutenzione preventiva e correttiva dei mezzi di trasporto.*



La sicurezza dei mezzi, delle dotazioni strumentali e il controllo dei fornitori è già stata affrontato nel capitolo "Attrezzature" a cui si rimanda per l'evidenza della documentazione e delle registrazioni comprovanti l'attività svolta per la sicurezza degli addetti e degli utenti.

▶ **FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO DEL PERSONALE ADDETTO AL TRASPORTO DI PAZIENTI**

*Un'adeguata formazione riduce sensibilmente i rischi e le complicanze, aumentando la qualità delle prestazioni erogate.*

*La formazione e l'addestramento continuo del personale addetto al soccorso e trasporto dei pazienti rappresenta un'attività di primaria importanza, per garantire sicurezza ai pazienti e agli stessi operatori. In particolare le organizzazioni sanitarie devono organizzare corsi di formazione specifici per le diverse figure coinvolte nel trasporto dei pazienti in emergenza e programmato. Tale attività deve prevedere anche verifiche periodiche.*

Per quanto attiene alla qualificazione dei Volontari l'attività formativa e l'addestramento sono illustrati nel capitolo "Formazione" oltre ad essere espressamente richiesti nei requisiti specifici di accreditamento alla voce "Clinical Competence". Le Associazioni garantiscono una puntuale tenuta

Pubbliche Assistenze Provincia di Modena	<b>Manuale per l'Accreditamento</b>	Dipartimento Interaziendale di Emergenza Urgenza
aderenti 		
Rev. 0 del 23 settembre 2013	<b>ANPAS.DO.021</b>	Pag. 36 di 39

di tutta l'attività formativa e di aggiornamento annuale svolta dai propri Volontari in riferimento al ruolo (Autista, Autista Soccorritore, Soccorritore) svolto. I corsi, gli argomenti trattati, le ore previste sono concordate e tenute da operatori della Centrale Operativa 118 Modena Soccorso.

► PREDISPOSIZIONE E ADOZIONE DI LINEE GUIDA E/O DI REGOLAMENTI PER IL TRASPORTO IN EMERGENZA E DI QUELLO ORDINARIO DEI PAZIENTI

---



*L'adozione di linee guida, regolamenti e protocolli consente all'organizzazione sanitaria di assicurare il massimo grado di appropriatezza clinica ed organizzativa degli interventi, riducendo la componente di variabilità nelle decisioni legata alla soggettività che in taluni casi può rappresentare un difetto nelle strategie assistenziali.*

---

Le Associazioni hanno provveduto all'elaborazione e all'implementazione di quanto previsto dalla normativa per l'Accreditamento (Delibere di Giunta 327/04 e 44/2009) in termini di documentazione richiesta e ha recepito tutte le procedure e le istruzioni relative alla centralizzazione e alle principali manovre assistenziali per le patologie più frequenti.

**Ambiti di miglioramento in tema di sicurezza**

Le Associazioni della provincia di Modena ritengono migliorabile il sistema di rilevazione degli eventi sentinella attualmente gestito per gli aspetti assicurativi e medico-legali.

Pubbliche Assistenze Provincia di Modena	<b>Manuale per l'Accreditamento</b>	Dipartimento Interaziendale di Emergenza Urgenza
aderenti 		
Rev. 0 del 23 settembre 2013	<b>ANPAS.DO.021</b>	Pag. 37 di 39

## VERIFICA DEI RISULTATI

### Documenti di riferimento

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- ANPAS.DO.018 "Relazione Annuale"</li> <li>- Bilancio Consuntivo</li> </ul> |
|---|

### **Responsabilità per la verifica dei risultati**

Il Presidente di ogni singola Associazione ha la responsabilità della verifica dei risultati. In tale ambito può perciò delegare ad altri alcune funzioni (esempio valutazione dei fornitori) ma non la responsabilità ultima. Le Associazioni riconoscono però come valore aggiunto la partecipazione dei Volontari allo svolgimento dell'attività di valutazione per tale motivo stimola il dialogo e i suggerimenti e il confronto sulle criticità, prevedendo momenti sistematici di incontro (cfr. Capitolo "Comunicazione")

Il sistema di valutazione è finalizzato alla verifica dei seguenti aspetti:

- ▶ Valutazione del raggiungimento degli obiettivi assegnati e monitoraggio standard di prodotto
- ▶ Monitoraggio attività formativa

Il sistema di controllo dell'Associazione è basato su:



- a) verifiche periodiche finalizzate a valutare il raggiungimento degli obiettivi quantitativi e qualitativi fissati
- b) verifiche annuali complessive (Bilancio Consuntivo, Relazione Annuale, ...)

### **Relazione annuale**

La redazione di tale documento si basa sull'analisi di:

<b>Fonte informativa</b>	<b>Fornito da</b>
Report dati di attività	CO118 Modena Soccorso
Report consumi risorse	Interno
Monitoraggio indicatori	Referente Accreditamento e CO118 Modena Soccorso
Report segnalazioni (scritte o verbali) degli utenti	Referente Accreditamento
Verbali di verifiche specifiche	Organismi di verifica

Viene inoltre utilizzata ogni altra fonte documentale che fornisca informazioni sui risultati critici o le buone pratiche.

Pubbliche Assistenze Provincia di Modena	<b>Manuale per l'Accreditamento</b>	Dipartimento Interaziendale di Emergenza Urgenza
aderenti 		
Rev. 0 del 23 settembre 2013	<b>ANPAS.DO.021</b>	Pag. 38 di 39

## MIGLIORAMENTO

### Documenti di riferimento

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- ANPAS.DO.022 "Gestione azioni correttive, preventive e di miglioramento"</li> <li>- ANPAS.DO.023 "Scheda registrazione azioni correttive, preventive e di miglioramento"</li> </ul> |
|--|

### *Responsabilità per il miglioramento*

La responsabilità per il miglioramento è, come per la verifica dei risultati, in capo al Presidente.

### *Gestione delle azioni correttive, preventive e di miglioramento*

La raccolta delle informazioni e dei dati relativi all'andamento delle attività e dei risultati del Associazione, svolta come descritto al capitolo "Verifica dei risultati" del presente Manuale, è finalizzata all'attivazione di percorsi di miglioramento

Tali percorsi possono essere distinti in base alla loro finalità, che, a seconda delle situazioni, può essere:

- ▶ evitare il ripetersi di situazioni critiche intervenendo sulle cause (azioni correttive)
- ▶ prevenire il verificarsi di situazioni critiche intervenendo sulle cause potenziali delle stesse (azioni preventive)
- ▶ individuare opportunità di innovazioni e cambiamenti nei livelli qualitativi del prodotto, nei modelli gestionali, organizzativi e operativi o nel livello qualitativo delle risorse attivate umane, tecnologiche, strutturali, ecc. (azioni di miglioramento)



Le modalità con cui le Associazioni intendono gestire tali aspetti in termini di azioni correttive, preventive e di miglioramento sono descritte nel relativo documento.

La responsabilità di gestione di tali processi è del Presidente, sono poi di volta in volta individuate responsabilità specifiche per la realizzazione delle singole azioni.

Ogni singola Associazione supporterà tutte le iniziative necessarie alla diffusione dei risultati ottenuti a tutti gli interlocutori interessati.

Per gli anni 2011-12-13 le Associazioni partecipano a due impegnativi progetti di miglioramento:

1. riorganizzazione del sistema emergenza territoriale con il Dipartimento Interaziendale Emergenza Urgenza e CO 118 Modena Soccorso (AUSL MO)
2. accreditamento istituzionale del Soccorso e Trasporto infermi con il Sistema Qualità e Accreditamento (AUSL MO)

Pubbliche Assistenze Provincia di Modena	<b>Manuale per l'Accreditamento</b>	Dipartimento Interaziendale di Emergenza Urgenza
aderenti 		 SERVIZIO SANITARIO REGIONALE EMILIA-ROMAGNA Azienda Unità Sanitaria Locale di Moden
Rev. 0 del 23 settembre 2013	<b>ANPAS.DO.021</b>	Pag. 39 di 39

## ALLEGATO “FIRME VERIFICA MANUALE DI ACCREDITAMENTO”

Pubblica Assistenza	Presidente	Firma
Bastiglia	Cesare Lodi	
Camposanto	Saverio Marchi	
Castelfranco, Nonantola, S. Cesario	Giorgio Castelli	
Castelnuovo Rangone	Massimiliano Giusti	
Carpi	Giannina Panini	
Cavezzo	Claudia Tabaroni	
Concordia	Canovi Ermelinda	
Fiorano	Guido Pellati	
Fiumalbo	Marziano Amidei	
Alta Val Dolo	Lorenzo Aravecchia	
Roccamatina	Gilberto Medici	
Lama Mocogno	Wainer Bertini	
Maranello	Maurizio Breschi	
Mirandola	Luigi Casetta	
Montecreto	Marco Biolchini	
Montefiorino	Renzo Montecroci	
Montese	Stefano Passini	
Palagano	Silvano Silvestrini	
Pavullo	Andrea Iori	
Polinago	Giovanni Richeldi	
Riolunato	Franco Boresi	
San Prospero	Andrea Cavazzuti	
Sassuolo	Gianni Grandi	
Sestola	Luciana Bonucchi	
Soliera	Maurizio Veskovini	
Vignola	Stefano Barbieri	
Zocca	Manuel Roi	