



**COOPERATIVA SOCIALE  
SERVIZI ASSOCIATI**

**C.S.S.A. SOC. COOP. A.R.L. - IMPRESA SOCIALE**

Via del Commercio, 4 - 30038 Spinea (Ve)

**LA CARTA DEI SERVIZI  
SETTORE TRASPORTO SANITARIO**



## **INDICE GENERALE**

1. COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

2. PRINCIPI FONDANTI

3. LA COOPERATIVA CSSA

4. DESCRIZIONE E UBICAZIONE DELLA SEDE

5. DEFINIZIONE DEL SERVIZIO E MISSION

6. GARANZIE DI RISPETTO DEGLI IMPEGNI ASSUNTI

7. RECLAMI E OSSERVAZIONI

8. CONTATTI



## **COS'È LA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei servizi della diffusione e comunicazione all'utenza è il documento attraverso il quale la Cooperativa Sociale CSSA, nella veste di ente erogatore di servizi, assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza.

Nella Carta dei servizi CSSA comunica agli utenti, in modo trasparente e completo, i servizi che fornisce, il modo per usufruirne e gli standard di qualità garantiti.

## **PRINCIPI FONDANTI**

La Carta, ispirandosi ai principi definiti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", si pone l'obiettivo di assicurare l'erogazione di servizi nel rispetto di:

**Uguaglianza:** l'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti;

**Imparzialità:** il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono;

**Rispetto:** Ogni cittadino utente deve essere assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità;

**Continuità:** viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, andranno limitati al minimo i tempi di disservizio;

**Diritto di scelta:** Il cittadino utente ha diritto, secondo le normative vigenti, di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio;

**Chiarezza e trasparenza:** al cittadino-utente viene garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio;

**Efficienza ed efficacia:** il servizio è reso garantendo criteri di efficienza ed efficacia attraverso l'esplicitazione dei tempi entro i quali deve essere garantita la prestazione.

## LA COOPERATIVA CSSA

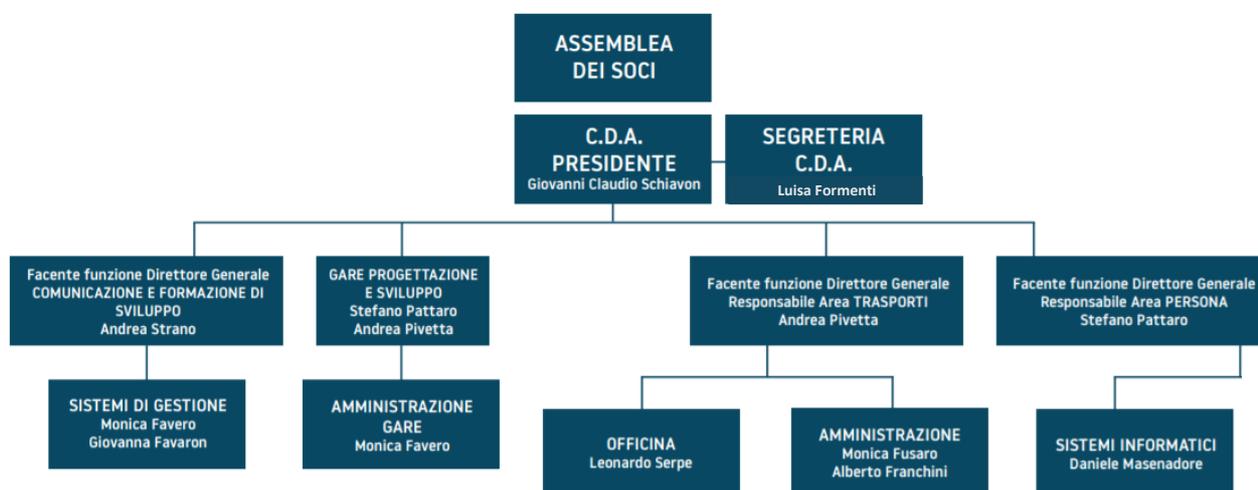
La Cooperativa CSSA (Cooperativa Sociale Servizi Associati) è una “cooperativa sociale di tipo A”, nata nell’anno 1984 su iniziativa di alcune persone animate dall’intenzione e dalla sensibilità di offrire servizi alla collettività all’interno di una organizzazione lavorativa solidale.

In questi anni di esperienza il modello organizzativo e la proposta progettuale della Cooperativa sono evoluti nella direzione di una maggiore efficienza ed efficacia per giungere alla “gestione globale” dei servizi, secondo standard di qualità e una filosofia che da sempre pone al centro le persone. La gamma di servizi, che nel tempo si è ampliata e sempre più diversificata, ha richiesto una crescita delle risorse strumentali, strutturali e soprattutto umane che costituiscono l’attuale patrimonio di CSSA.

Oggi la Cooperativa si propone come partner nella progettazione e nella gestione di servizi complessi, in cui innovazione organizzativa e tecnologica, professionalità e specializzazione costituiscono il cuore dell’offerta.

La Cooperativa, inoltre, si è dotata della certificazione di qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001 al fine di garantire un’erogazione dei servizi con standard riconosciuti di alto livello qualitativo.

La struttura organizzativa dell’azienda è illustrata nell’Organigramma che definisce autorità, compiti e responsabilità.





## DESCRIZIONE E UBICAZIONE DELLA SEDE

La sede centrale della Cooperativa CSSA è a Spinea (VE) in Via del Commercio 4, la struttura ospita gli uffici di cui si compongono le aree amministrative e produttive, un parcheggio in grado di accogliere il parco mezzi, un impianto lavaggio, un distributore di carburante e un'officina meccanica per la riparazione e manutenzione veicoli.

## DEFINIZIONE DEL SERVIZIO E MISSION

La Cooperativa CSSA, la cui *mission* è perseguire l'interesse generale della comunità territoriale di appartenenza, favorire la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini, nell'ambito dei servizi di trasporto sanitario, svolge le seguenti attività:

- Servizio di trasporto esterno in emergenza in ambulanza
- Servizio di trasporto esterno secondario in ambulanza (non in emergenza)

Tutti gli autisti sono in possesso del Certificato di Abilitazione Professionale (CAP) requisito necessario per la guida di mezzi con licenza di noleggio con conducente (NCC); gli autisti adibiti ai servizi di emergenza hanno frequentato i corsi conformi alla richiesta del DGR 1515 del 2015.

Gli O.S.S. sono in possesso della corrispondente qualifica professionale e hanno frequentato i corsi conformi alla richiesta del DGR 1515 del 2015.

Nello specifico, i servizi erogati dalla cooperativa nell'ambito dei trasporti sanitari sono i seguenti:

### **A - Servizi in convenzione con il S.S.N.**

In questa categoria vengono inclusi tutti i trasporti autorizzati dal Distretto Sanitario o dalla Direzione Medica del Presidio Ospedaliero previa verifica della sussistenza dei requisiti necessari per accedere al servizio e dell'impossibilità di trasportare il paziente con gli ordinari mezzi di trasporto.

Le modalità di prestazione del servizio e gli orari di attivazione dello stesso sono definiti dal capitolato di appalto redatto dai responsabili dell'Azienda U.L.S.S.



**Si rivolge:** a tutta l'utenza del territorio nazionale con ovvia predominanza dei cittadini afferenti al territorio dell'U.L.S.S.

#### A1 - Servizio di emergenza-urgenza (SUEM 118)

**Cos'è:** 118 è il numero di telefono, gratuito e unico, su tutto il territorio nazionale, per l'attivazione dei servizi di pronto soccorso a mezzo ambulanza o auto medicalizzata (autista/soccorritore, infermiere professionale e medico). Chiamando il 118 verrà così allertata la centrale operativa territoriale che provvederà via radio all'attivazione del mezzo di soccorso.

Sinteticamente si riportano alcuni dati, il servizio sviluppa la propria attività 24 ore su 24 in:

**Servizi di emergenza:** quando per un incidente o un malore improvviso, in strada o in abitazione, è necessario prestare immediato soccorso.

**Servizi urgenti:** quando è necessario trasportare in ospedale in tempi brevi un paziente che non corre immediato pericolo di vita.

#### A2 - Servizio di trasporto secondario

**Cos'è:** Per Trasporto Secondario si intendono i trasporti di pazienti effettuati con ambulanze di tipo A e B non in condizioni di urgenza.

Si tratta di servizi di dimissione o ricovero non urgente (ordinari e in day hospital) e trasporti dell'utente verso centri specialistici per prestazioni ambulatoriali o trattamenti terapeutici.

La definizione del livello di Assistenza e quindi del personale sanitario da impiegare nel servizio è definito dal personale sanitario dell'Ulss che richiede o autorizza il servizio di trasferimento o di trasporto, per es. il Medico che autorizza la dimissione piuttosto che il Responsabile della Direzione Medica.

Il coordinatore si occupa di raccogliere le richieste dei reparti, dei Distretti e delle Case di Riposo, organizza il planning e comunica ai reparti e ai pazienti a domicilio gli orari del trasporto.



## **B - Servizi privati**

In questa categoria vengono inclusi tutti i trasporti che vengono svolti privatamente. Questi servizi vengono offerti al cittadino a supporto e integrazione dell'assistenza garantita dal Servizio Sanitario Nazionale.

**Si rivolge:** a chiunque necessiti di queste tipologie di trasporti.

**Come si accede:** per usufruire dei servizi è sufficiente contattare l'ufficio amministrativo della Cooperativa a uno dei seguenti recapiti:

- telefono: 041 5089911
- e-mail: info@cssa.it

**Quanto costa:** alla richiesta seguirà preventivo dettagliato del costo del trasporto commisurato alle necessità espresse dal cliente.

## **GARANZIE DI RISPETTO DEGLI IMPEGNI ASSUNTI**

Il servizio garantisce gli impegni assunti attraverso una serie di verifiche in itinere del corretto svolgimento delle attività. CSSA ha ottenuto e mantiene un Sistema di gestione della Qualità che è conforme alla norma UNI EN 9001 per le modalità operative e organizzative operate.

L'attenzione per l'ambiente e per la sicurezza dei lavoratori e degli utenti viene inoltre presidiata con l'adozione dei sistemi di gestione ISO14001 certificazione ambientale, ISO 45001 certificazione sicurezza sul lavoro e ISO 39001 certificazione sicurezza stradale.

La Cooperativa Sociale CSSA si impegna inoltre a garantire l'efficienza dei mezzi impiegati e la preparazione professionale del personale.

La pulizia, la sanificazione, la disinfezione e la sterilizzazione sono eseguite con modalità programmata secondo una procedura del sistema qualità con prodotti idonei e personale appositamente formato.



## RECLAMI E OSSERVAZIONI

Pazienti e familiari possono esprimere eventuali osservazioni o chiedere informazioni contattando il centralino della cooperativa al numero 041 5089911 o scrivendo un'e-mail a [info@cssa.it](mailto:info@cssa.it).

A seconda del motivo del reclamo, quest'ultimo sarà visionato dai coordinatori e dalla Responsabile del Servizio coinvolgendo le figure chiamate in causa dal reclamo stesso. Il Responsabile, o chi da esso incaricato, provvederà a rispondere al reclamo appena possibile ma non oltre i trenta giorni dalla presentazione dello stesso.

## CONTATTI

La Cooperativa Sociale CSSA si trova a Spinea (VE), in via del Commercio 4.  
Recapiti sede:

**Tel.:** 041 508 9911

**Fax:** 041 508 9912

**E-mail:** [info@cssa.it](mailto:info@cssa.it)

ULTIMO AGGIORNAMENTO - SETTEMBRE 2021



**CSSA - Cooperativa Sociale Servizi Associati**

Via del Commercio 4 - 3038 Spinea (VE) C.F. / Part. IVA 01898930274

Tel. 041 508 9911 - Fax: 041 508 9912 - email: [info@cssa.it](mailto:info@cssa.it)

**[www.cssa.veneto.it](http://www.cssa.veneto.it)**