



ARES
118

SISTEMA SANITARIO REGIONALE



REGIONE
LAZIO

LA CARTA DEI SERVIZI

ARES 118
AZIENDA REGIONALE EMERGENZA SANITARIA

INDICE

PREMESSA.....	2
L'AZIENDA.....	3
LOGO	3
MISSION.....	4
AMBITO TERRITORIALE E POPOLAZIONE DI RIFERIMENTO.....	4
ORGANIZZAZIONE.....	5
SERVIZI E PRESTAZIONI EROGATE DALLE UNITÀ OPERATIVE. SERVIZIO URGENZA EMERGENZA SANITARIA	5
II 118: DOMANDE PER L'USO	7
DIALOGO CON IL CITTADINO	176
LA FORMAZIONE SANITARIA IN EMERGENZA URGENZA	17

PREMESSA

La “**Carta dei Servizi**” dell’Azienda Regionale Emergenza Sanitaria 118 (in seguito denominata ARES 118) è lo strumento di informazione e trasparenza a tutela del cittadino. Rappresenta, pertanto l’impegno con la popolazione, sulle modalità di erogazione dei Servizi, fornendo così una semplice guida per l’utilizzo degli stessi.

I principi fondamentali ispiratori di tale documento sono i criteri di eguaglianza, partecipazione, continuità, efficacia ed efficienza, al fine di garantire la regolarità delle prestazioni ed il pari trattamento fra tutti i cittadini.

Il presente documento sarà aggiornato annualmente per ridefinire gli impegni generali e specifici dei servizi erogati, raccogliendo anche la partecipazione dei soggetti destinatari dei servizi erogati.

In tale ottica è resa possibile la partecipazione dei cittadini che diventano parte attiva, per una costruttiva analisi sulle principali problematiche, privilegiando il metodo del confronto con gli stessi e con gli organismi di rappresentanza.

L'AZIENDA

L'Azienda Regionale per l'Emergenza Sanitaria 118, costituita ai sensi e per gli effetti della Legge Regionale n. 9 del 3 agosto 2004, è un'azienda che, così come previsto dall'art. 3, comma 1 bis, del D.Lgs. 502/92 come modificato dal D.Lgs. 229/99, è dotata di personalità giuridica pubblica, di autonomia organizzativa, patrimoniale, contabile, gestionale e tecnica.

L'ARES 118 utilizza le risorse umane, economiche e strutturali a disposizione, con l'obiettivo di assicurare una pronta risposta alle emergenze sanitarie territoriali, anche in caso di maxiemergenze.

LOGO

La Regione Lazio ha elaborato una nuova identità visiva per l'intero Servizio Sanitario Regionale, con l'obiettivo di semplificare e migliorare la comunicazione con i cittadini, uniformando l'impostazione grafica delle varie aziende che compongono il Servizio Sanitario Regionale. Questa nuova identità visiva, che ha riguardato anche l'ARES 118, in ottemperanza al D.C.A. n. 259 del 6 Agosto 2014, prevede la sostituzione del vecchio logo aziendale con il nuovo logo aziendale, di seguito riportato:



L'utilizzo del logo è disciplinato dal "Manuale di Identità Visiva", nonché dal "Regolamento per la concessione del patrocinio e l'utilizzo del logo dell'ARES 118", disponibile per la consultazione sul sito internet aziendale.

MISSION

La Mission dell'ARES 118 è quella di garantire i massimi livelli di efficacia della risposta all'emergenza sanitaria territoriale, perseguendo gli obiettivi di salute stabiliti dalla Regione Lazio, nel rispetto dei vincoli di bilancio, mediante l'impiego di modelli organizzativi e procedure operative che assicurino il più elevato grado di efficienza.

L'ARES 118 concretamente assicura l'attività di soccorso sanitario in ambito extraospedaliero su tutto il territorio regionale garantendo l'uniformità di comportamento.

Le ulteriori attività effettuate dall'ARES 118 sono svolte in favore delle Strutture Sanitarie della Rete Regionale dell'Emergenza e delle patologie tempo-dipendenti.

AMBITO TERRITORIALE E POPOLAZIONE DI RIFERIMENTO

Il territorio e la popolazione di riferimento dell'Azienda ARES 118 coincidono, integralmente, con il territorio e la popolazione della Regione Lazio, suddiviso operativamente nelle province di Roma, Frosinone, Latina, Rieti e Viterbo: per una superficie di circa 17.232 Km² e per un totale di 378 comuni, tra cui il comune di Roma che con i suoi 1.287,4 km² risulta il più esteso d'Italia.

La Regione Lazio è dotata di:

- due Aeroporti principali con circa 47 milioni e mezzo di passeggeri annui (2016), di cui uno intercontinentale che nel 2016 si è classificato come primo scalo nazionale;
- tre Porti principali (Civitavecchia, Fiumicino e Gaeta): il porto di Civitavecchia, nel 2016, ha visto il transito di 1.780.507 passeggeri e 2.339.676 crocieristi.
- Rete stradale estesa per un totale di 9.639 Km (finte ACI), con la presenza di Autostrade (Autostrada del Sole, Grande Raccordo Anulare, ecc.).
- Infrastruttura ferroviaria (1.211 Km) ad alta densità di traffico con 163 stazioni.
- Afferenza al territorio regionale dell'Arcipelago Pontino.

Per quanto attiene la popolazione di riferimento, il dato della popolazione residente della regione Lazio è di circa 5.900.000 di abitanti (Fonte ISTAT), a cui si aggiunge la popolazione che a vario titolo transita nella regione e nella città di Roma (presenza turistica determinata in via approssimativa in una popolazione equivalente/giorno pari a circa 155.000 unità, studenti fuori sede, collocazione delle amministrazioni e organi centrali dello Stato e

delle rappresentanze diplomatiche degli stati esteri).

ORGANIZZAZIONE

Il Lazio è una delle poche regioni italiane che si è dotata di un'azienda interamente dedicata all'emergenza-urgenza sanitaria, sia a livello ordinario che nelle maxiemergenze e nei grandi eventi. L'organizzazione del servizio si basa su un sistema costituito da articolazioni aziendali denominate UOC (Unità Operativa Complessa) Soccorso Urgenza Emergenza Sanitaria (S.U.E.S.) :

- **UOC S.U.E.S Roma Città Metropolitana**
- **UOC S.U.E.S Rieti e Viterbo**
- **UOC S.U.E.S. Latina e Frosinone**

A tali UU.OO.CC. afferiscono le Centrali Operative presenti sul territorio regionale.

Sul territorio di ogni provincia sono dislocati i mezzi di soccorso, che sono mobilitati dalla Centrale Operativa in risposta alle richieste di soccorso.

Il Servizio di Elisoccorso con basi operative nelle Province di Roma, Latina e Viterbo, e numerose elisuperfici dedicate, completa la rete dell'emergenza sanitaria e garantisce la copertura di tutto il territorio regionale.

SERVIZI E PRESTAZIONI EROGATE DALLE UNITÀ OPERATIVE SERVIZIO URGENZA EMERGENZA SANITARIA

Le UU.OO.CC. S.U.E.S. hanno il compito di garantire tutte le misure necessarie atte a ricevere, valutare e gestire le richieste di soccorso sanitario in emergenza, che giungono dal territorio di competenza, attraverso il numero telefonico nazionale unico "118", o attraverso il Numero Unico per le Emergenze 112 (ove attivo), in linea con le Normative Nazionali e Regionali in materia.

Nello specifico le funzioni delle U.O.C. S.U.E.S. sono:

- la ricezione delle richieste di soccorso sanitario urgente nel territorio di competenza, la valutazione del grado di complessità dell'intervento da attivare, l'attivazione e il coordinamento dell'intervento stesso in tutte le sue fasi;
- la gestione di tutte le attività sanitarie atte a garantire il soccorso sanitario in loco ed il successivo ricovero nella idonea struttura sanitaria;
- la gestione di tutte le misure di “governance”, per garantire le attività di risposta alle richieste di soccorso;
- la gestione delle misure di verifica e miglioramento delle attività, anche attraverso rapporti con referenti sanitari delle strutture.

In occasione di grandi eventi, di maxiemergenze o in caso di catastrofi, l'Azienda attiva le procedure di soccorso sinergicamente strutturate con tutti gli Enti Istituzionali (Carabinieri, Polizia, Vigili del Fuoco, etc.) e associazioni a qualunque titolo coinvolti nell'emergenza, attivando le azioni più idonee a garantire il collegamento tra i servizi del sistema sanitario e le amministrazioni competenti in materia di Protezione Civile (Protezione Civile Nazionale e Regionale, Prefetture).

II 118: DOMANDE PER L'USO

Cos'è il numero di emergenza 118?

Il 118 è il numero telefonico unico dell'emergenza, individuato con D.P.R. 27 marzo 1992 e s.m.i., come numero nazionale di riferimento per tutti i casi di richiesta di soccorso sanitario a persone vittime di malori o incidenti di qualsiasi natura.

È un servizio pubblico gratuito ed attivo su tutto il territorio nazionale, 24 ore su 24, per tutti i giorni dell'anno.

Recependo le Direttive della Comunità Europea, in Italia è stato attivato, a partire dal 2011, il Numero Unico dell'Emergenza 112 (NUE - 112), ovvero la possibilità per il cittadino di usare un numero telefonico unico, il 112, per tutte le emergenze, così come avviene in molti Stati europei.

Tale numero è operativo nella Regione Lazio, unicamente per il **distretto telefonico contraddistinto dal prefisso 06**, dalla fine del 2015.

Componendo qualsiasi numero dell'emergenza (112, 113, 115, 118) il cittadino entra in contatto automaticamente con l'operatore della Centrale Operativa Unica del servizio Emergenza 112 che inizia la compilazione della scheda contatto.

Raccolte le prime informazioni necessarie, la chiamata, corredata dalla scheda contatto, viene trasferita all'Amministrazione competente per funzione e territorio: Soccorso Sanitario (118), o alle Forze di Pubblica Sicurezza (112 e 113), o alla Centrale Operativa dei Vigili del Fuoco (115).

La Centrale Operativa 118 che riceve le chiamate invia personale specializzato e mezzi di soccorso adeguati alle specifiche situazioni di bisogno. La Centrale coordinerà il soccorso dal luogo dell'evento fino all'ospedale più idoneo o vicino al luogo del soccorso.

Come si fa a richiedere un soccorso sanitario urgente?

Da qualsiasi apparecchio telefonico, fisso o mobile, si digita il numero e si viene messi in contatto con la Centrale Operativa territorialmente competente. La chiamata è gratuita e può essere effettuata anche da un dispositivo privo di credito telefonico, da uno con blocco

della tastiera inserito, o senza scheda sim. **La conversazione avviene su linea telefonica registrata** e le registrazioni saranno custodite, in linea con le normative di protezione dei dati personali.

L'accesso a dette registrazioni è disciplinato dal regolamento aziendale di accesso agli atti presente sul sito internet aziendale.

Quando devo richiedere un soccorso sanitario urgente ?

Il 118 è un numero di emergenza, quindi deve essere contattato solo quando si valuta un imminente pericolo di vita per il paziente, oppure una grave compromissione del suo stato di salute, come ad esempio nel caso di malori, infortuni, traumi, ustioni, avvelenamenti, incidenti (domestici, stradali, agricoli, industriali), annegamento, ecc.

Quando NON ho bisogno di un soccorso sanitario urgente?

- Per servizi non urgenti: ricoveri programmati, dimissioni ospedaliere, trasferimenti intraospedalieri
- Per consulenze medico-specialistiche
- Per informazioni di natura socio-sanitaria: orari servizi, prenotazioni di visite o indagini diagnostiche

A chi mi posso rivolgere quando NON ho bisogno di un soccorso sanitario urgente?

E' possibile rivolgersi al proprio Medico di Medicina Generale (medico di famiglia) o al Pediatra di libera scelta. Negli orari in cui il Medico di Medicina Generale e il Pediatra di libera scelta non sono tenuti ad esercitare l'attività è, invece, possibile fare riferimento al Servizio di Continuità Assistenziale (ex Guardia Medica).

Nel Lazio esistono inoltre strutture (Case della Salute, Ambulatori di cure primarie, Studi medici associati) alle quali i pazienti non gravi possono rivolgersi per risolvere le proprie problematiche di salute. La dislocazione di queste strutture intermedie può essere visualizzata sul sito <https://www.salutelazio.it/>

Cosa mi viene chiesto dall'operatore della Centrale Operativa 118 durante la chiamata?

Durante la chiamata al 118, il chiamante dovrà cercare di essere calmo e rispondere alle domande dell'operatore che di norma riguardano:

- Dati anagrafici del chiamante e recapito telefonico
- Motivo della chiamata (malore, incidente, etc.)
- Luogo del soccorso (Comune, via, civico)
- Numero di persone coinvolte
- Condizioni della o delle persone coinvolte: risponde, respira, sanguina, ha dolore?
- Particolari situazioni: bambino piccolo, donna in gravidanza, persona con malattie conosciute (cardiopatie, asma, diabete, epilessia, etc.).

La raccolta dell'informazione relativa al luogo del soccorso, in particolare l'indirizzo, è particolarmente accurata e spesso richiede qualche istante in più, al fine di individuare correttamente la destinazione ed evitare così la perdita di diversi minuti sul tempo del soccorso, che invece potrebbe determinarsi nel caso di imprecisioni nell'indirizzo. Per questo è importante precisare sempre bene il luogo (via, numero civico, scala, km stradale nel caso di autostrade...) e descrivere eventuali punti di riferimento vicini al luogo del soccorso.

Terminata la conversazione con l'operatore, bisogna lasciare il proprio telefono libero e controllare che il ricevitore sia posizionato correttamente (se si tratta di telefono cellulare assicurarsi che sia acceso in una zona coperta dalla rete), per consentire agli operatori di richiamare in caso di richiesta ulteriori informazioni e per monitorare l'evoluzione della patologia.

Cosa devo fare in attesa dei soccorsi?

Seguire le istruzioni impartite dall'operatore o dal medico della Centrale e comunque:

Cosa fare

- Incoraggiare e rassicurare il paziente
- Mantenere per quanto possibile la calma

- In caso di incidente, non ostacolare l'arrivo dei soccorsi e segnalare il pericolo ai passanti
- Chiamare nuovamente il 118 se le condizioni della persona che ha bisogno dei soccorsi peggiorano

Cosa non fare

- NON lasciarsi prendere dal panico
- NON spostare la persona traumatizzata
- NON somministrare cibi o bevande
- NON fare assumere farmaci

Come funzionano i codici di gravità?

Al termine di ogni chiamata, l'operatore di Centrale Operativa, in base alle informazioni ricevute dal cittadino che ha richiesto il soccorso, assegna un codice di gravità all'intervento in questione. Tale codice sarà successivamente confermato o meno dal personale sanitario giunto sul luogo del soccorso: essendo un codice che varia in base alle condizioni cliniche del paziente, esso può variare durante il soccorso.

I codici di gravità, in analogia con i criteri definiti dal decreto del Ministero della Sanità del 15 maggio 1992, sono articolati in quattro categorie ed identificati con un colore:

CODICE ROSSO: molto critico, pericolo di vita, priorità massima.

CODICE GIALLO: mediamente critico, presenza di rischio evolutivo, possibile pericolo di vita.

CODICE VERDE: poco critico, assenza di rischi evolutivi, prestazioni differibili.

CODICE BIANCO: non critico, pazienti non urgenti.

Quali sono i mezzi ed il personale utilizzati per il soccorso?

L'invio del mezzo di soccorso non avviene in base all'ordine cronologico di arrivo delle chiamate, bensì sulla base del codice di gravità assegnato in fase di ricezione della chiamata.

Il tipo di mezzo da inviare sul luogo dell'evento viene attentamente valutato dagli operatori 118 che ricevono la chiamata di soccorso e che si avvalgono sempre del supporto del Medico di Centrale Operativa in turno. In base a valutazioni che prendono in considerazione la tipologia di codice assegnato, lo stato di salute del paziente e la distanza dall'evento, possono essere inviati i seguenti mezzi di soccorso, che possono essere a gestione diretta ARES 118 o affidata ad Enti terzi (che hanno specifici contratti con ARES e che da questa dipendono):

- Ambulanza con personale infermieristico, nel cui equipaggio è sempre presente un infermiere esperto nelle tecniche di soccorso sanitario;
- Ambulanza con personale medico, nel cui equipaggio è presente un medico oltre all'infermiere;
- Automedica, il cui equipaggio è composto da un medico ed un infermiere, deputato ad integrare il personale dell'ambulanza per il soccorso del paziente mediante il meccanismo del *rendez-vous* con un'ambulanza infermieristica. L'automedica, giunta sul posto, coadiuva il personale sanitario già presente. Se necessario, il medico segue il paziente durante il trasporto a bordo dell'ambulanza, se non necessario (perché le condizioni del paziente sono stabili), si rende subito libero per altro soccorso.
- Eliambulanza, nel cui equipaggio oltre al personale tecnico di volo è presente un medico ed un infermiere.

Come viene individuato l'ospedale presso cui accompagnare la persona soccorsa?

L'ospedale viene individuato, di norma, in base a diversi fattori:

- problema clinico evidenziato e condizioni della persona soccorsa, in linea con i PCAE (percorsi clinico-assistenziali dell'emergenza) regionali e le reti per le patologie tempo-dipendenti;
- distanza dal luogo dell'evento e tempi stimati di percorrenza;
- situazione di sovraffollamento del Pronto Soccorso

La struttura di destinazione è individuata dalla Centrale Operativa di riferimento. Qualora il paziente richieda agli operatori 118 di essere trasportato presso una specifica struttura ospedaliera per un valido motivo (ad esempio continuità delle cure), la richiesta

sarà valutata dalla Centrale Operativa sulla base della situazione clinica ed organizzativa contingente.

Quando arrivo in ospedale cosa succede?

Giunto presso l'Ospedale, il paziente viene preso in carico dalla struttura sanitaria, che ne rivaluterà il codice di gravità ed avvierà il trattamento della patologia.

Il tempo di attesa, per l'erogazione della prestazione sanitaria da parte della struttura, dipende unicamente dal codice colore assegnato dal personale sanitario dell'ospedale al momento dell'arrivo presso la struttura e non dall'ordine cronologico di arrivo.

Gli operatori 118 compilano dei documenti?

Durante il soccorso, gli operatori 118 compilano un documento chiamato "Scheda di soccorso", su cui vengono registrate le informazioni relative all'intervento effettuato (luogo dell'evento, dati della persona soccorsa, tipologia di evento, prestazioni eventualmente effettuate e presidi utilizzati...).

Copia della scheda di soccorso viene consegnata alla Struttura ospedaliera presso cui viene accompagnata la persona soccorsa. Tale documentazione diventa, pertanto, parte integrante della documentazione di Pronto Soccorso e, in caso di ricovero ospedaliero, della cartella clinica del Paziente.

Posso richiedere una copia della Scheda di soccorso compilata dagli operatori 118?

E' possibile richiedere una copia della Scheda di soccorso compilata dagli operatori 118 inoltrando una richiesta all'Urp di ARES 118, mediante compilazione del modulo di richiesta predisposto, scaricabile in formato pdf direttamente dal sito internet www.ares118.it (alla voce "U.R.P.", Sezione "Modulistica"). Al modulo di richiesta deve essere allegato il documento di identità del diretto interessato e, in caso di delega, i documenti specificati al punto due della nota informativa presente sul sito internet aziendale. I dati, personali e sensibili, raccolti da ARES 118 a vario titolo (soccorso, richieste di accesso agli atti, etc), verranno trattati, con mezzi elettronici e cartacei, secondo la

normativa vigente sulla privacy. Per ulteriori approfondimenti, si invita a prendere visione del regolamento aziendale in materia di privacy, completo di informativa ai sensi del Regolamento UE n. 2016/679, disponibile sul sito internet aziendale.

IL SERVIZIO DI CONTINUITA' ASSISTENZIALE

(ex Guardia Medica)

L'ARES 118 gestisce la Centrale d'Ascolto del Servizio di Continuità Assistenziale di Roma e Provincia che assicura la continuità delle cure dei medici di Medicina Generale e dei Pediatri di libera scelta, negli orari in cui essi non sono disponibili.

Il Servizio è attivo:

- Tutti i giorni dalle ore 20.00 alle ore 08.00 del giorno successivo
- Il Sabato ed i giorni prefestivi ed i giorni Festivi dalle ore 10.00 alle 20.00

Per accedere al Servizio contattare, per il territorio **DI ROMA E PROVINCIA DI ROMA**, il numero **06.570.600**.

Per le altre Province del territorio regionale (**RIETI, VITERBO, LATINA, FROSINONE**) tale Servizio è organizzato ed erogato dalle ASL territorialmente competenti con modalità dalle stesse definite. I numeri di contatto sono disponibili sul seguente link:

http://www.regione.lazio.it/rl_sanita/?vw=contenutinosxdettaglio&id=265

Il Servizio è organizzato con una Centrale di Ascolto, che risponde alle chiamate degli utenti, e delle sedi territoriali mediche, afferenti alle ASL, poste sul territorio per effettuare, ove sia necessario, le visite domiciliari, che sono assicurate da medici di Medicina Generale non specialisti. L'eventuale visita medica è gratuita per i residenti nella regione Lazio, per i non residenti è previsto un ticket di 25 €.

COSA PUO' FARE IL MEDICO DELLA CENTRALE DI ASCOLTO?

Quando l'utente contatta la Centrale di Ascolto della Continuità Assistenziale, risponde direttamente un medico che richiederà i dati anagrafici ed i motivi della richiesta, sintomi, malattie già in atto o pregresse e terapie farmacologiche assunte.

Le conversazioni avvengono su linea telefonica registrata e saranno custodite a cura di ARES 118, in linea con le normative vigenti di protezione dei dati personali.

Il medico della Centrale di Ascolto, completata l'intervista, potrà:

- Fornire un consiglio telefonico;
- Indirizzare il paziente all'ambulatorio di Cure Primarie o alla Casa della Salute più vicino per una prestazione ambulatoriale (vedi il sito <https://www.salutelazio.it/>);
- Provvedere ad attivare il Medico di Continuità Assistenziale della postazione territoriale per una visita domiciliare;
- Attivare il Servizio 118 per l'invio di una ambulanza, ove si riscontri un problema sanitario urgente che necessita di ricovero in ambiente ospedaliero.

Per quanto attiene le competenze del Medico della Continuità Assistenziale delle sedi territoriali, si può fare riferimento ai siti web delle ASL.

DIALOGO CON IL CITTADINO

AMMINISTRAZIONE E TRASPARENZA

Indirizzo: Via Portuense, 240 – 00149 Roma

Recapito telefonico: 06.5308.2396

E-mail: trasparenza@ares118.it anticorruzione@ares118.it

PEC: trasparenza-anticorruzione@pec.ares118.it

UFFICIO RELAZIONE CON IL PUBBLICO

Indirizzo: Via Portuense, 240 – 00149 Roma

Recapito telefonico: 06.5308.2333

E-Mail: urp@ares118.it gbitetti@ares118.it

PEC: urp@pec.ares118.it

Sul sito internet aziendale (www.ares118.it), nella sezione Relazioni con il Pubblico, si trovano le sottosezioni:

- Regolamento di pubblica tutela;
- Domande più frequenti;
- Modulistica;
- Comunica con noi;
- Dacci un voto;
- Contattaci.

In particolare, nella sottosezione Modulistica, l'utente può scaricare le informazioni e la modulistica necessaria al rilascio degli atti amministrativi inerenti l'attività istituzionale.

L'accesso agli atti può avvenire attraverso una modalità interamente elettronica, con l'invio della documentazione richiesta a mezzo mail previo invio, stesso mezzo, della copia del pagamento dei diritti di copia con bonifico bancario. Il codice IBAN può, in questo caso, essere richiesto direttamente all'U.R.P. aziendale.

UFFICIO STAMPA

L'Ufficio stampa cura i rapporti con le altre strutture di informazione pubbliche e private e con i mass-media nazionali e internazionali; effettua il monitoraggio dell'informazione italiana ed estera e ne cura la rassegna, con particolare riferimento ai profili che attengono ai compiti istituzionali dell'ARES 118. Promuove, in raccordo con gli organi direzionali dell'azienda, programmi ed iniziative editoriali di informazione istituzionale.

Capo Ufficio Stampa

Indirizzo: Via Portuense 240 - 00149 Roma

Recapito telefonico: 06.5308.2421

E-mail: svalentini@ares118.it

LA FORMAZIONE SANITARIA IN EMERGENZA URGENZA

L'Unità Operativa Dipartimentale Formazione, in staff alla Direzione Strategica, ha la finalità di sviluppare un'offerta formativa volta al miglioramento della qualità dei servizi, delle professionalità e dei processi di autovalutazione e verifica dei risultati.

I corsi organizzati dalla UOD Formazione sono rivolti sia al personale dipendente, sia al personale esterno all'Azienda.

Chiunque voglia partecipare, o voglia semplicemente saperne di più sui corsi organizzati, può consultare il sito aziendale, nella sezione dedicata alla formazione.

<http://www.ares118.it/index.php/formazione118.html>

CUSTOMER SATISFACTION

Le indagini di Customer Satisfaction, ovvero di misurazione della qualità percepita da cittadini e imprese, aiutano le amministrazioni a conoscere e comprendere sempre meglio i bisogni dei destinatari delle proprie attività per riprogettare, se necessario, sia le politiche gestionali che il sistema di erogazione dei servizi.

La direttiva del Ministero della Funzione Pubblica del 24/03/2004 (Gazzetta Ufficiale n. 80 del 5 aprile 2004) sulla Customer Satisfaction impegna le amministrazioni a:

- 1) progettare e svolgere periodiche rilevazioni della qualità percepita;
- 2) diffondere i risultati delle rilevazioni e predisporre interventi di miglioramento dei servizi in relazione ai bisogni e alle valutazioni emerse;
- 3) promuovere la cultura della misurazione e del miglioramento continuo della qualità, coinvolgendo i diversi livelli decisionali, nonché tutti gli operatori dei servizi;
- 4) formare le competenze professionali necessarie per progettare e gestire le indagini di Customer Satisfaction.

Attraverso due distinte schede, introdotte nel sito aziendale, è possibile dialogare direttamente in tempo reale con l'ARES 118:

- 1) “Dacci un Voto” – documento tendente a raccogliere giudizi della cittadinanza sul grado di soddisfazione in merito al servizio ricevuto, sia in fase di richiesta di aiuto che durante tutte le fasi del soccorso prestato dal personale del mezzo di soccorso;
- 2) “Comunica con noi” – documento attraverso il quale è possibile dare ogni tipo di suggerimento. L'ARES 118 valuta ogni comunicazione ricevuta in chiave di miglioramento del servizio offerto.

I giudizi espressi dalla cittadinanza attraverso le schede di valutazione elettroniche, così come i reclami e/o le lettere di ringraziamento ricevute, verranno considerate a fini di Customer Satisfaction nei report annuali redatti dall'U.R.P. aziendale.

Il presente documento è consultabile in Internet all'indirizzo

www.ares118.it

sarà inoltre disponibile gratuitamente presso l'URP

Il presente documento è valedole fino al 31/12/2019