



MQ-ACC-01

MANUALE DELLA QUALITÀ E DELL'ACCREDITAMENTO

Sistema di Governo Clinico-Organizzativo
Adeguamento DGR Emilia-Romagna 1314/2024

AAA CROCE ITALIA SANTARCANGELO s.r.l.

Via della Quercia 4 – 47822 Santarcangelo di Romagna (RN)
Tel. 0541-621500 | commerciale.croceitalia@gmail.com
www.croceitaliasantarcangelo.it

DATA	REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE
Maggio 2026	Resp. Sistema Qualità	Direttore Sanitario	Direzione / Presidente

DATA	REV.	MOTIVAZIONE DELLA REVISIONE	APPROVAZIONE
Gen. 2023	Rev. 01	Prima emissione – domanda accreditamento	Presidente
Feb. 2024	Rev. 02	Revisione struttura SGQ; aggiornamento criteri	Direzione
Mag. 2026	Rev. 03	Adeguamento integrale DGR 1314/2024; revisione 8 criteri; allineamento sistema documentale; aggiornamento indicatori e raccordi	Direzione

AAA Croce Italia Santarcangelo SRL

Via della Quercia 4, 47822 - Santarcangelo di Romagna P.IVA 03584130615
Mail: direzione.croceitalia@gmail.com – commerciale.croceitalia@gmail.com
PEC: aaacroceitaliasantarcangelo@legalmail.it
Info: 0541621500 - 3383531184

PREMESSA

Il presente Manuale della Qualità e dell'Accreditamento costituisce il documento di riferimento del Sistema di Gestione della Qualità di AAA CROCE ITALIA SANTARCANGELO s.r.l. e definisce i principi, i criteri organizzativi, le responsabilità e le modalità operative adottate dalla struttura ai fini del rispetto dei requisiti previsti dalla DGR Emilia-Romagna 1314/2024.

Il Manuale è strutturato in coerenza con gli 8 criteri di accreditamento previsti dalla normativa regionale e costituisce il riferimento centrale del sistema di governo clinico-organizzativo aziendale, integrato con procedure operative, protocolli, registrazioni e modulistica di supporto.

Il documento viene aggiornato almeno annualmente o in caso di variazioni organizzative, normative o procedurali rilevanti, ed è approvato dalla Direzione con apposita firma.

RIFERIMENTI NORMATIVI

- DGR Emilia-Romagna 1314/2024 – Requisiti di accreditamento per strutture di trasporto sanitario
- L.R. Emilia-Romagna n. 22/2019 – Riordino del sistema regionale di accreditamento
- DGR Emilia-Romagna 1943/2017 – Requisiti specifici per servizi di trasporto sanitario
- D.Lgs. 502/1992 e s.m.i. – Organizzazione del Servizio Sanitario Nazionale
- Legge 24/2017 – Sicurezza delle cure e responsabilità professionale
- D.Lgs. 81/2008 e s.m.i. – Tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro
- Regolamento UE 679/2016 (GDPR) – Protezione dei dati personali
- Normativa vigente in materia di dispositivi medici ed elettromedicali

MISSION, VISION E VALORI

Mission

AAA CROCE ITALIA SANTARCANGELO s.r.l. opera nell'ambito del trasporto sanitario e socio-sanitario con l'obiettivo di garantire servizi caratterizzati da sicurezza, continuità assistenziale, appropriatezza organizzativa e centralità della persona assistita. La mission aziendale si fonda sull'impegno a:

- garantire trasporti sanitari e socio-sanitari sicuri e clinicamente appropriati
- assicurare continuità assistenziale durante tutte le fasi del servizio
- tutelare la dignità, la fragilità e i bisogni individuali di ogni persona assistita
- promuovere qualità e sicurezza delle cure in tutte le attività
- valorizzare formazione, responsabilità e competenze degli operatori
- collaborare in modo integrato con strutture sanitarie, servizi territoriali e comunità locale

AAA Croce Italia Santarcangelo SRL

Via della Quercia 4, 47822 - Santarcangelo di Romagna P.IVA 03584130615

Mail: direzione.croceitalia@gmail.com – commerciale.croceitalia@gmail.com

PEC: aaacroceitaliasantarcangelo@legalmail.it

Info: 0541621500 - 3383531184

Vision

Consolidare un modello organizzativo di riferimento nel settore del trasporto sanitario riminese, fondato su qualità, sicurezza, integrazione territoriale e centralità della persona, in coerenza con i requisiti DGR 1314/2024 e con i principi del governo clinico-organizzativo.

Valori

Valore	Declinazione operativa
Eguaglianza	Servizi erogati senza discriminazioni di età, sesso, etnia, religione o condizione sociale
Imparzialità	Prestazioni garantite secondo criteri di equità, appropriatezza e trasparenza
Continuità	Continuità dei servizi garantita in coerenza con le condizioni operative e organizzative
Dignità	Ogni utente assistito nel rispetto della riservatezza e dei bisogni individuali
Sicurezza	Promozione della sicurezza delle cure mediante monitoraggio e gestione del rischio
Miglioramento continuo	Monitoraggio, verifica e miglioramento continuo delle attività e dei processi
Umanizzazione	Ascolto, empatia e attenzione alla dimensione relazionale ed emotiva dell'assistenza

STRUTTURA DEL SISTEMA GESTIONE QUALITÀ

Il Sistema Gestione Qualità di Croce Italia Santarcangelo è articolato su tre livelli documentali:

Livello	Tipo documento	Esempi
1° livello	Documento guida	MQ-ACC-01 (questo Manuale)
2° livello	Procedure operative	PO-TR-01, RC-PRC-01, FOR-PF-01, SQ-GD-01...
3° livello	Modulistica e registrazioni	FOR-REG-01, MEZ-SAN-01, SQ-REC-REG-01, RC-IR-01...

AAA Croce Italia Santarcangelo SRL

Via della Quercia 4, 47822 - Santarcangelo di Romagna P.IVA 03584130615

Mail: direzione.croceitalia@gmail.com – commerciale.croceitalia@gmail.com

PEC: aaacroceitaliasantarcangelo@legalmail.it

Info: 0541621500 - 3383531184

CRITERIO 1 – SISTEMA DI GOVERNO E ORGANIZZAZIONE

Definizione del sistema decisionale, delle responsabilità, della pianificazione e del governo documentale

1. SISTEMA DI GOVERNO E ORGANIZZAZIONE

L'organizzazione ha definito un sistema di governo clinico-organizzativo strutturato, verificabile e orientato alla responsabilizzazione diffusa, fondato sulla chiara definizione delle responsabilità, sulla pianificazione delle attività, sul monitoraggio degli obiettivi e sulla gestione controllata della documentazione.

1.1 Assetto organizzativo

La struttura organizzativa è formalizzata mediante organigramma (DG-ORG-01) e funzionigramma (DG-FUN-01), aggiornati ad ogni variazione significativa dell'organico o delle responsabilità. Le principali funzioni aziendali comprendono:

- Direttore / Presidente – governo strategico, rappresentanza, approvazione documenti
- Direttore Sanitario – supervisione clinica, appropriatezza, governo del rischio, firma FOR-PF-01
- Responsabile Sistema Qualità – SGQ, audit, gestione documentale, NC, monitoraggio indicatori
- Responsabile Risk Management – incident reporting, analisi eventi avversi, azioni correttive
- Responsabile Formazione – piano formativo, registro corsi, scadenze obbligatorie
- Coordinatore Operativo – pianificazione operativa quotidiana, turni, gestione mezzi e personale
- Responsabile Mezzi e Attrezzature – manutenzioni, sanificazioni, check-list, dotazioni

1.2 Sistema di Gestione della Qualità

Il SGQ comprende: Manuale Qualità, procedure operative, protocolli, modulistica, registrazioni, audit, gestione NC, azioni correttive, monitoraggio indicatori e riesame della Direzione. La documentazione è gestita mediante SQ-GD-01, che disciplina codifica, versioni, distribuzione e archiviazione. L'elenco ufficiale dei documenti è in SQ-GD-01 (foglio 1 del registro).

1.3 Pianificazione strategica e operativa

La Direzione definisce annualmente obiettivi strategici, operativi, indicatori di monitoraggio e programmi di miglioramento. La pianificazione è formalizzata in DG-PA-01 (Piano Attività) e DG-PLAN-01 (Pianificazione Aziendale), approvati annualmente con aggiornamento entro il primo trimestre.

AAA Croce Italia Santarcangelo SRL

Via della Quercia 4, 47822 - Santarcangelo di Romagna P.IVA 03584130615

Mail: direzione.croceitalia@gmail.com – commerciale.croceitalia@gmail.com

PEC: aaacroceitaliasantarcangelo@legalmail.it

Info: 0541621500 - 3383531184

1.4 Sistema di monitoraggio e verifica delle performance

Il sistema di monitoraggio comprende: audit interni semestrali (AUDIT-INT-01), monitoraggio mensile degli indicatori operativi (SQ-IND-01), riesame annuale della Direzione (DG-VERB-01), analisi trimestrale di reclami e NC, report annuale delle attività (REP-ATT-ANN-01).

1.5 Evidenze documentali – Criterio 1

Codice documento	Titolo documento	Evidenza / Ruolo ispettivo
MQ-ACC-01	Manuale della Qualità e dell'Accreditamento	Documento quadro SGQ – da mostrare firmato
DG-ORG-01	Organigramma aziendale	Dimostra assetto organizzativo formale
DG-FUN-01	Funzionigramma aziendale	Dimostra attribuzione responsabilità
SQ-GD-01	Gestione Documenti e Registrazioni	Governo documentale e controllo versioni
DG-PA-01	Piano Annuale delle Attività	Pianificazione operativa annuale
DG-PLAN-01	Pianificazione Aziendale	Obiettivi strategici e piano mensile 2026
SQ-IND-01	Obiettivi e Indicatori Aziendali	Monitoraggio performance con valori target
DG-VERB-01	Verbal Riunioni e Riesame Direzione	Evidenza governo organizzativo – verbali 2025
REP-ATT-ANN-01	Report Attività Annuale	Consuntivo attività per anno solare

1.6 Indicatori di monitoraggio – Criterio 1

Indicatore	Target	Valore 2024	Fonte dati	Freq.
N. riesami Direzione effettuati	≥1 annuo	1 (feb. 2025)	Verbale DG-VERB-01	Annuale

AAA Croce Italia Santarcangelo SRL

Via della Quercia 4, 47822 - Santarcangelo di Romagna P.IVA 03584130615

Mail: direzione.croceitalia@gmail.com – commerciale.croceitalia@gmail.com

PEC: aaacroceitaliasantarcangelo@legalmail.it

Info: 0541621500 - 3383531184

Indicatore	Target	Valore 2024	Fonte dati	Freq.
N. audit interni effettuati	≥2 annui	2 (giu/nov 2025)	Verbale AUDIT-INT-01	Semestrale
% documenti con data revisione aggiornata	100%	85% – in corso	SQ-GD-01	Annuale
% obiettivi annuali monitorati con indicatore	100%	100%	SQ-IND-01	Trimestrale

CRITERIO 2 – PRESTAZIONI E PERCORSI ASSISTENZIALI

Appropriatezza, presa in carico, continuità assistenziale, informazione e diritti dell'utente

2. PRESTAZIONI E PERCORSI ASSISTENZIALI

L'organizzazione garantisce che le attività di trasporto sanitario e socio-sanitario siano pianificate e gestite mediante procedure condivise che assicurano appropriatezza organizzativa, continuità assistenziale, sicurezza del paziente e tutela della dignità della persona assistita in tutte le fasi del servizio.

2.1 Tipologie di servizi erogati

Tipologia servizio	Codice attività	Mezzo / Equipaggio
• Trasporto sanitario programmato non in emergenza	TSN	Ambulanza tipo A – AS + Soccorritore
• Dimissioni ospedaliere programmate	DIM	Ambulanza tipo A – AS + Soccorritore
• Trasferimenti interospedalieri	TI	Ambulanza tipo A – Equipaggio qualificato
• Trasporto socio-sanitario (disabili / fragili)	TSS	Mezzo attrezzato – pedana – Soccorritore

AAA Croce Italia Santarcangelo SRL

Via della Quercia 4, 47822 - Santarcangelo di Romagna P.IVA 03584130615

Mail: direzione.croceitalia@gmail.com – commerciale.croceitalia@gmail.com

PEC: aaacroceitaliasantarcangelo@legalmail.it

Info: 0541621500 - 3383531184

	Tipologia servizio	Codice attività	Mezzo / Equipaggio
•	Trasporto assistito con presenza infermieristica	INF	Ambulanza – Infermiere a bordo
•	Trasporto con presenza medica	MED	Ambulanza – Medico a bordo
•	Assistenza sanitaria a eventi e manifestazioni	EVE	Ambulanza – Equipaggio idoneo al livello
•	Servizi in convenzione AUSL e assicurazioni	CONV	Secondo accordo – vedi CONV-PC-01

2.2 Processo di presa in carico

La presa in carico dell'utente si articola nelle seguenti fasi, normate dalla procedura PO-TR-01:

- Ricezione della richiesta di trasporto (telefonica, e-mail, fax, applicativo gestionale)
- Raccolta informazioni clinico-assistenziali e valutazione eleggibilità (PO-TR-01)
- Acquisizione del consenso informato (PO-CI-01) – consegnata copia all'utente
- Assegnazione del mezzo idoneo e dell'equipaggio con competenze adeguate al livello assistenziale
- Briefing pre-servizio: verifica check-list mezzo (MEZ-CL-01), dotazioni, dati utente
- Esecuzione del trasporto con monitoraggio continuo delle condizioni del paziente
- Handover assistenziale alla struttura ricevente con comunicazione preventiva (PO-TR-04)
- Registrazione del servizio e compilazione della documentazione sanitaria (SQ-GD-02)

2.3 Continuità assistenziale e integrazione territoriale

L'organizzazione garantisce continuità informativa e assistenziale mediante comunicazione strutturata con la struttura di destinazione almeno 30 minuti prima dell'arrivo (PO-TR-04, aggiornato aprile 2025 in esito a NC-2025-006). Opera in raccordo con AUSL Romagna, strutture ospedaliere e socio-sanitarie del territorio riminese secondo le disposizioni del Piano di Committenza (CONV-PC-01).

2.4 Informazione e diritti dell'utente

L'organizzazione garantisce accesso alle informazioni sui servizi (Carta dei Servizi – UT-CS-01, disponibile in sede e sul sito web), raccolta del consenso informato (PO-CI-01), tutela della riservatezza (SQ-PRIV-01), gestione accessibile dei reclami e dei suggerimenti (SQ-REC-MOD-01, SQ-REC-REG-01).

AAA Croce Italia Santarcangelo SRL

Via della Quercia 4, 47822 - Santarcangelo di Romagna P.IVA 03584130615

Mail: direzione.croceitalia@gmail.com – commerciale.croceitalia@gmail.com

PEC: aaacroceitaliasantarcangelo@legalmail.it

Info: 0541621500 - 3383531184

2.5 Evidenze documentali – Criterio 2

Codice documento	Titolo documento	Evidenza / Ruolo ispettivo
PO-TR-01	Eleggibilità dei Pazienti e Presa in Carico	Procedura presa in carico – da mostrare in ispezione
PO-CI-01	Consenso Informato	Modulo consenso – evidenza obbligo consegna copia utente
PO-TR-04	Continuità Assistenziale	Procedura comunicazione struttura ricevente (≥30 min prima)
PO-TR-06	Tempi di Risposta	Procedura e monitoraggio tempi risposta alle richieste
RC-MOV-01	Protocollo Manovre Assistenziali	Sicurezza movimentazione – paziente non collaborante
CAT-SERV-01	Catalogo dei Servizi	Evidenza tipologie servizi erogati – versione 2026
UT-CS-01	Carta dei Servizi	Documento informativo utenza – accesso e diritti
PO-UM-01	Documento Umanizzazione Assistenza	Azioni umanizzazione – revisione maggio 2026

2.6 Indicatori di monitoraggio – Criterio 2

Indicatore	Target	Valore 2024	Fonte dati	Freq.
Tempo medio risposta alla richiesta (min)	≤25 min	18 min	Log operativo	Mensile
% servizi erogati nei tempi concordati	≥90%	94%	Log operativo	Mensile
% soddisfazione utenza (questionari UT-QP-01)	≥88%	91%	Questionari QP	Trimestrale
N. reclami fondati / anno	≤8	5 (2025)	SQ-REC-REG-01	Trimestrale

AAA Croce Italia Santarcangelo SRL

Via della Quercia 4, 47822 - Santarcangelo di Romagna P.IVA 03584130615

Mail: direzione.croceitalia@gmail.com – commerciale.croceitalia@gmail.com

PEC: aaacroceitaliasantarcangelo@legalmail.it

Info: 0541621500 - 3383531184

Indicatore	Target	Valore 2024	Fonte dati	Freq.
% consensi informati acquisiti e consegnati	100%	monitoraggio	SQ-GD-02	Trimestrale

CRITERIO 3 – RISORSE STRUTTURALI E TECNOLOGICHE

Sedi operative, parco mezzi, attrezzature elettromedicali, manutenzione e dotazioni

3. RISORSE STRUTTURALI E TECNOLOGICHE

L'organizzazione adotta un sistema strutturato di gestione delle risorse materiali e tecnologiche finalizzato a garantire conformità normativa, sicurezza degli operatori e degli utenti, continuità operativa e prevenzione del rischio clinico e organizzativo.

3.1 Sedi operative

Le sedi operative sono conformi ai requisiti autorizzativi e di sicurezza previsti dalla normativa vigente. La sede principale è in Via della Quercia 4, 47822 Santarcangelo di Romagna (RN). Le sedi sono dotate di locali idonei allo stazionamento dei mezzi, all'archiviazione della documentazione, alle riunioni organizzative e alla gestione operativa.

3.2 Parco mezzi

ID	Tipo	Targa	Marca/Modello	Anno	Km att.	Stato / Revisione
AMB-01	Ambulanza Tipo A	GX087GL	Fiat Ducato	2025	9.264	OK
AMB-02	Ambulanza Tipo A	GS929HE	Fiat Ducato	2024	68.158	OK
AMB-02	Ambulanza Tipo A	FZ606XH	PEUGEOT BOXER	2020	160.462	OK

AAA Croce Italia Santarcangelo SRL

Via della Quercia 4, 47822 - Santarcangelo di Romagna P.IVA 03584130615

Mail: direzione.croceitalia@gmail.com – commerciale.croceitalia@gmail.com

PEC: aaacroceitaliasantarcangelo@legalmail.it

Info: 0541621500 - 3383531184

ID	Tipo	Targa	Marca/Modello	Anno	Km att.	Stato / Revisione
AMB-02	Ambulanza Tipo A	FS890JD	PEUGEOT BOXER	2019	182.744	OK

I mezzi vengono sottoposti a: manutenzione ordinaria programmata secondo scadenziario (MEZ-MAN-01), manutenzione straordinaria su guasto, revisione periodica obbligatoria, sanificazione dopo ogni servizio (MEZ-SAN-01) e check-list di controllo pre-servizio (MEZ-CL-01).

3.3 Attrezzature sanitarie ed elettromedicali

Attrezzatura	Modello/Marca	N. unità	Manutenzione	Collaudo
Defibrillatore DAE	LIFEPACK 12	3	Annuale – ARPAIAMED	Annuale
Monitor parametri vitali	DRAGER	2	Annuale - ARPAIAMED	Annuale
Barella autocaricante	MEBER	3	Semestrale	Semestrale
Aspiratore portatile	BOSCAROL OBI1000	2	Annuale	Annuale
Ossigenoterapia (bombola + erogatore)	Vari – servizio O2	3 kit	Verifica mensile	---
Kit medicazioni e presidi	Vari – monouso	Vedi check-list	Verifica scadenze	---

3.4 Evidenze documentali – Criterio 3

Codice documento	Titolo documento	Evidenza / Ruolo ispettivo
MEZ-MAN-01	Registro Manutenzione Mezzi 2025	12 interventi documentati – da mostrare in ispezione
MEZ-SAN-01	Registro Sanificazione Mezzi 2025	~60 sanificazioni registrate gen-giu 2025

AAA Croce Italia Santarcangelo SRL

Via della Quercia 4, 47822 - Santarcangelo di Romagna P.IVA 03584130615

Mail: direzione.croceitalia@gmail.com – commerciale.croceitalia@gmail.com

PEC: aaacroceitaliasantarcangelo@legalmail.it

Info: 0541621500 - 3383531184

Codice documento	Titolo documento	Evidenza / Ruolo ispettivo
MEZ-CL-01	Check-list Controllo Mezzo pre-servizio	33 voci – compilata prima di ogni servizio
ATT-MAN-01	Gestione Manutenzione Attrezzature	Contratti e collaudi elettromedicali
MEZ-LIB-01	Libretti Circolazione Mezzi	Libretti aggiornati a bordo di ogni mezzo

3.5 Indicatori di monitoraggio – Criterio 3

Indicatore	Target	Valore 2024	Fonte dati	Freq.
% manutenzioni mezzi effettuate nei tempi	≥95%	97%	MEZ-MAN-01	Mensile
% sanificazioni registrate dopo il servizio	100%	monitoraggio	MEZ-SAN-01	Mensile
% check-list compilate prima del servizio	100%	monitoraggio	MEZ-CL-01	Mensile
N. guasti non segnalati	0	0	Log operativo	Continua
N. collaudi elettromedicali in regola	100%	100%	ATT-MAN-01	Annuale

CRITERIO 4 – RISORSE UMANE E FORMAZIONE

Gestione del personale, competenze, formazione obbligatoria e aggiornamento professionale

4. RISORSE UMANE E FORMAZIONE

L'organizzazione riconosce il ruolo centrale delle risorse umane nella qualità e sicurezza dei servizi erogati. La gestione del personale è integrata con processi strutturati di selezione, inserimento, addestramento, monitoraggio delle competenze e aggiornamento professionale continuo.

AAA Croce Italia Santarcangelo SRL

Via della Quercia 4, 47822 - Santarcangelo di Romagna P.IVA 03584130615

Mail: direzione.croceitalia@gmail.com – commerciale.croceitalia@gmail.com

PEC: aaacroceitaliasantarcangelo@legalmail.it

Info: 0541621500 - 3383531184

4.1 Gestione del personale e qualifiche

Figura professionale	Requisiti minimi	Tipo rapporto
Autista-Soccorritore	Patente C – Corso soccorritore – BLS	Dipendente / Collaboratore
Soccorritore	Corso abilitante regionale – BLS	Dipendente / Collaboratore
Infermiere	Laurea – iscrizione Albo IPASVI	Libero professionista
Medico	Laurea – iscrizione OMC	Libero professionista
Coordinatore Operativo	Esperienza op. + form. gestionale	Dipendente
Personale Amministrativo	Titolo specifico per mansione	Dipendente

4.2 Inserimento e addestramento neoassunti

I neoassunti sono sottoposti a programma strutturato di inserimento (HR-INS-01) che prevede: accoglienza e presentazione dell'organizzazione, formazione generale e specifica, svolgimento del servizio in affiancamento con tutor operativo, verifica progressiva delle competenze (HR-VAL-01) e svolgimento in autonomia progressiva. La valutazione è documentata nella scheda HR-VAL-01.

4.3 Piano della formazione e formazione obbligatoria

La struttura predispone annualmente il Piano Formativo (FOR-PF-01), approvato e firmato dal Direttore Sanitario, sulla base dell'analisi del fabbisogno formativo (FOR-PF-02). La formazione obbligatoria garantita a tutto il personale operativo comprende:

- Sicurezza sul lavoro (D.Lgs. 81/2008) – triennale
- BLS / Defibrillazione precoce – biennale (IRC)
- Movimentazione manuale pazienti – periodica
- Gestione del rischio clinico e incident reporting – annuale
- Privacy e protezione dati GDPR – annuale
- Sanificazione mezzi e prevenzione infezioni – annuale

AAA Croce Italia Santarcangelo SRL

Via della Quercia 4, 47822 - Santarcangelo di Romagna P.IVA 03584130615

Mail: direzione.croceitalia@gmail.com – commerciale.croceitalia@gmail.com

PEC: aaacroceitaliasantarcangelo@legalmail.it

Info: 0541621500 - 3383531184

- Utilizzo attrezzature elettromedicali – al primo utilizzo e in caso di aggiornamento
- Comunicazione e relazione con l'utenza – biennale

Ogni attività formativa è documentata nel Registro Formazione (FOR-REG-01) con foglio presenze firmato, attestazione del docente e attestati archiviati nel fascicolo personale dell'operatore.

4.4 Evidenze documentali – Criterio 4

Codice documento	Titolo documento	Evidenza / Ruolo ispettivo
HR-EL-01	Elenco Personale con qualifiche e mansioni	Da compilare con nominativi reali – evidenza organico
HR-INS-01	Accoglienza e Inserimento Neoassunti	Programma inserimento strutturato – scheda per neoassunto
HR-VAL-01	Valutazione Neoassunti	Scheda verifica competenze – firmata da tutor e coordinatore
FOR-PF-01	Piano Formativo Annuale 2026	Firmato dal Direttore Sanitario – 12 corsi programmati
FOR-PF-02	Analisi Fabbisogno Formativo	Base per la pianificazione – aggiornato annualmente
FOR-REG-01	Registro Formazione 2025	12 fogli presenze firmati + attestati
FOR-REL-01	Relazione Annuale Formazione 2025	Firmata dal Direttore Sanitario

4.5 Indicatori di monitoraggio – Criterio 4

Indicatore	Target	Valore 2024	Fonte dati	Freq.
% personale in regola con BLSD	100%	100%	FOR-REG-01	Semestrale
% personale con formazione obbligatoria aggiornata	≥95%	98% (2025)	FOR-REG-01	Semestrale
Ore formazione totali erogate / anno	≥40 h	38 h (2025)	FOR-REG-01	Annuale

AAA Croce Italia Santarcangelo SRL

Via della Quercia 4, 47822 - Santarcangelo di Romagna P.IVA 03584130615

Mail: direzione.croceitalia@gmail.com – commerciale.croceitalia@gmail.com

PEC: aaacroceitaliasantarcangelo@legalmail.it

Info: 0541621500 - 3383531184

Indicatore	Target	Valore 2024	Fonte dati	Freq.
N. neoassunti con programma HR-INS-01 completato	100%	monitoraggio	HR-VAL-01	Continua

CRITERIO 5 – COMUNICAZIONE E PARTECIPAZIONE

Comunicazione interna, esterna, gestione informazioni cliniche, partecipazione operatori e reclami

5. COMUNICAZIONE E PARTECIPAZIONE

La comunicazione costituisce elemento essenziale del governo clinico-organizzativo. L'organizzazione promuove flussi comunicativi efficaci, tempestivi e tracciabili tra operatori, strutture sanitarie e utenti, in tutte le fasi del percorso assistenziale.

5.1 Comunicazione interna

La comunicazione interna avviene mediante: riunioni organizzative e operative periodiche verbalizzate (DG-VERB-01), briefing pre-turno, comunicazioni interne scritte, condivisione di procedure e protocolli su sistema documentale aziendale. Particolare attenzione è dedicata alla diffusione tempestiva delle modifiche procedurali e degli aggiornamenti di sicurezza.

5.2 Comunicazione esterna e con l'utenza

L'organizzazione garantisce comunicazione esterna trasparente e accessibile mediante: Carta dei Servizi (UT-CS-01), sito web aziendale, materiale informativo in sede. La comunicazione con utenti, familiari e caregiver segue principi di rispetto della dignità, chiarezza comunicativa, tutela della riservatezza e attenzione alle fragilità.

5.3 Gestione delle informazioni clinico-assistenziali

Le informazioni clinico-assistenziali necessarie al trasporto vengono raccolte al momento della prenotazione, verificate prima del servizio e trasmesse alla struttura ricevente secondo le modalità della procedura PO-TR-04. La documentazione sanitaria è gestita secondo SQ-GD-02 e SQ-PRIV-01 (GDPR).

AAA Croce Italia Santarcangelo SRL

Via della Quercia 4, 47822 - Santarcangelo di Romagna P.IVA 03584130615

Mail: direzione.croceitalia@gmail.com – commerciale.croceitalia@gmail.com

PEC: aaacroceitaliasantarcangelo@legalmail.it

Info: 0541621500 - 3383531184

5.4 Partecipazione degli operatori

Gli operatori sono incoraggiati a partecipare ai processi organizzativi mediante: segnalazione di criticità e NC (SQ-NC-01, RC-IR-01), partecipazione ad audit e riunioni, contributo alla revisione delle procedure, condivisione di problematiche operative. La Direzione promuove un clima organizzativo non colpevolizzante orientato al miglioramento continuo.

5.5 Gestione reclami e soddisfazione utenza

L'organizzazione raccoglie e gestisce reclami, segnalazioni e questionari di soddisfazione secondo procedura SQ-REC-01. Il Registro Reclami (SQ-REC-REG-01) documenta ogni segnalazione con data, categoria, esito istruttoria e azione correttiva. Nel 2025 sono stati ricevuti 7 reclami: 5 fondati (tutti chiusi con azione correttiva), 1 parzialmente fondato, 1 non fondato.

5.6 Evidenze documentali – Criterio 5

Codice documento	Titolo documento	Evidenza / Ruolo ispettivo
DG-VERB-01	Verbal Riunioni 2025	3 verbali compilati – da mostrare in ispezione
SQ-REC-REG-01	Registro Reclami 2025	7 reclami registrati e gestiti con azione correttiva
UT-QP-01	Questionario Soddisfazione Utenza	14 domande – analisi trimestrale risultati
UT-CS-01	Carta dei Servizi	Informazioni utenza – accesso, diritti, contatti
SQ-PRIV-01	Procedura Privacy GDPR	Tutela dati personali e sanitari
SQ-REC-01	Procedura Gestione Reclami	Iter gestione segnalazioni

5.7 Indicatori di monitoraggio – Criterio 5

Indicatore	Target	Valore 2024	Fonte dati	Freq.
N. reclami ricevuti / anno	monitoraggio	7 (2025)	SQ-REC-REG-01	Trimestrale

AAA Croce Italia Santarcangelo SRL

Via della Quercia 4, 47822 - Santarcangelo di Romagna P.IVA 03584130615

Mail: direzione.croceitalia@gmail.com – commerciale.croceitalia@gmail.com

PEC: aaacroceitaliasantarcangelo@legalmail.it

Info: 0541621500 - 3383531184

Indicatore	Target	Valore 2024	Fonte dati	Freq.
% reclami chiusi entro 30 giorni	≥95%	100% (2025)	SQ-REC-REG-01	Trimestrale
% soddisfazione complessiva utenti	≥88%	91% (Q2 2025)	UT-QP-01	Trimestrale
N. riunioni organizzative verbalizzate / anno	≥4	3 (2025)	DG-VERB-01	Annuale

CRITERIO 6 – SICUREZZA DELLE CURE E GESTIONE DEL RISCHIO CLINICO

Risk management, incident reporting, sicurezza paziente, DPI e prevenzione rischio professionale

6. SICUREZZA DELLE CURE E GESTIONE DEL RISCHIO CLINICO

La sicurezza delle cure costituisce principio fondamentale del governo clinico-organizzativo. L'organizzazione adotta un sistema strutturato di gestione del rischio fondato su prevenzione, monitoraggio, analisi delle criticità e cultura della sicurezza non colpevolizzante.

6.1 Piano annuale di gestione del rischio clinico

Il Piano Annuale Risk Management (RC-RM-01) viene redatto annualmente dal Responsabile Risk Management con supervisione del Direttore Sanitario. Identifica le aree di rischio prioritarie nel contesto del trasporto sanitario, definisce gli obiettivi di monitoraggio, le azioni di prevenzione e i relativi indicatori. Le 10 aree di rischio prioritarie identificate includono: caduta del paziente durante la movimentazione, deterioramento clinico non rilevato, malfunzionamento attrezzature, errori nella gestione dei presidi, incidente stradale durante il servizio, infezioni crociate, comunicazione inefficace tra strutture.

6.2 Sistema di incident reporting

Gli operatori sono tenuti a segnalare eventi avversi, near miss e situazioni di rischio entro 24 ore dall'accadimento mediante il modulo RC-IR-01. Le segnalazioni vengono analizzate dal Responsabile Risk Management per identificare cause, avviare azioni correttive e promuovere apprendimento organizzativo. Nel 2025 sono stati segnalati 3 eventi (2 near miss, 1 evento avverso lieve) con relative azioni correttive chiuse.

AAA Croce Italia Santarcangelo SRL

Via della Quercia 4, 47822 - Santarcangelo di Romagna P.IVA 03584130615

Mail: direzione.croceitalia@gmail.com – commerciale.croceitalia@gmail.com

PEC: aaacroceitaliasantarcangelo@legalmail.it

Info: 0541621500 - 3383531184

6.3 Sicurezza del paziente durante il trasporto

L'organizzazione adotta procedure operative per garantire: corretta identificazione dell'utente, valutazione delle condizioni assistenziali, assegnazione appropriata mezzo/equipaggio, utilizzo corretto presidi di sicurezza, monitoraggio continuo durante il trasporto, corretta movimentazione (RC-MOV-01), continuità assistenziale verso la struttura ricevente. Particolare attenzione ai pazienti fragili, non autosufficienti o con bisogni assistenziali complessi.

6.4 Sicurezza degli operatori e prevenzione del rischio professionale

La struttura promuove attività di prevenzione e protezione in coerenza con il DVR aggiornato: utilizzo sistematico DPI (guanti, mascherine FFP2, occhiali), gestione rischio biologico, formazione sulla movimentazione assistita, gestione emergenze, monitoraggio periodico delle condizioni operative. Il mancato utilizzo dei DPI costituisce non conformità da segnalare.

6.5 Evidenze documentali – Criterio 6

Codice documento	Titolo documento	Evidenza / Ruolo ispettivo
RC-RM-01	Piano Annuale Risk Management 2026	Documento annuale firmato – 10 aree rischio identificate
RC-IR-01 + REG	Registro Incident Reporting 2025	3 segnalazioni 2025 – analisi e azioni correttive documentate
SQ-NC-MOD-01/02	Rapporto NC e Azioni Correttive	7 NC 2025 – tutte chiuse con verifica efficacia
RC-MOV-01	Protocollo Manovre Assistenziali	Procedura movimentazione – approvata apr. 2025
SIC-EM-01	Procedura Black Out / Emergenze Org.	Gestione continuità operativa in emergenza
DVR	Documento Valutazione Rischi (D.Lgs. 81/08)	Aggiornato – valutazione rischi e misure DPI
RC-PRC-01	Procedura Gestione Rischio Clinico	Procedura quadro risk management

AAA Croce Italia Santarcangelo SRL

Via della Quercia 4, 47822 - Santarcangelo di Romagna P.IVA 03584130615

Mail: direzione.croceitalia@gmail.com – commerciale.croceitalia@gmail.com

PEC: aaacroceitaliasantarcangelo@legalmail.it

Info: 0541621500 - 3383531184

6.6 Indicatori di monitoraggio – Criterio 6

Indicatore	Target	Valore 2024	Fonte dati	Freq.
N. eventi avversi gravi	0	0 (2025)	RC-IR-01	Continua
N. near miss segnalati / anno	≥2 (cultura segnalazione)	2 (2025)	RC-IR-01	Continua
% NC maggiori aperte	0	0 (2025)	SQ-NC-MOD-01	Trimestrale
% azioni correttive chiuse nei tempi	≥80%	100% (2025)	SQ-NC-MOD-02	Trimestrale
% operatori che utilizzano DPI sistematicamente	100%	monitoraggio	Audit operativi	Semestrale

CRITERIO 7 – MIGLIORAMENTO CONTINUO

Audit interni, NC, azioni correttive, monitoraggio indicatori, riesame della Direzione

7. MIGLIORAMENTO CONTINUO

Il miglioramento continuo costituisce principio fondamentale del SGQ e processo dinamico e permanente che coinvolge tutte le componenti organizzative. L'organizzazione intende il miglioramento non quale attività documentale occasionale, ma come ciclo strutturato di pianificazione, esecuzione, monitoraggio e azione (PDCA).

7.1 Ciclo di audit interno

Vengono effettuati almeno 2 audit interni all'anno (giugno e novembre) secondo la check-list AUDIT-INT-01 basata sui requisiti DGR 1314/2024. Ogni audit genera un verbale con: requisiti verificati, conformità riscontrate, NC/osservazioni aperte, azioni correttive e data di follow-up. Gli audit del 2025 hanno rilevato 1 NC osservativa sul governo documentale (NC-2025-007, in chiusura).

7.2 Gestione non conformità e azioni correttive

Le NC vengono classificate (maggiori, minori, osservazioni), analizzate per causa radice e gestite mediante azione correttiva documentata in SQ-NC-MOD-01/02. Il registro SQ-NC-REG-01 traccia tutte le NC con data apertura,

AAA Croce Italia Santarcangelo SRL

Via della Quercia 4, 47822 - Santarcangelo di Romagna P.IVA 03584130615

Mail: direzione.croceitalia@gmail.com – commerciale.croceitalia@gmail.com

PEC: aaacroceitaliasantarcangelo@legalmail.it

Info: 0541621500 - 3383531184

responsabile, azione, verifica efficacia e data chiusura. Nel 2025: 1 NC maggiore (near miss barella – chiusa), 5 NC minori (chiusure), 1 NC osservativa (in corso).

7.3 Monitoraggio degli indicatori di qualità

Il Responsabile Qualità monitora mensilmente gli indicatori operativi e trimestralmente gli indicatori di qualità e sicurezza (SQ-IND-01). I risultati vengono presentati al riesame della Direzione (febbraio) e condivisi con i responsabili di funzione nelle riunioni organizzative.

7.4 Riesame della Direzione

Il riesame annuale della Direzione (DG-VERB-01 – VERB-2025-001, febbraio 2025) analizza: risultati degli indicatori, analisi reclami, esiti audit, andamento incident reporting, stato formazione, obiettivi per l'anno successivo. Il verbale viene approvato dalla Direzione e distribuito ai responsabili di funzione.

7.5 Evidenze documentali – Criterio 7

Codice documento	Titolo documento	Evidenza / Ruolo ispettivo
AUDIT-INT-01	Check-list Audit Interno	2 audit 2025 – verbali con NC e follow-up
SQ-NC-MOD-01/02	Registro NC e Azioni Correttive	7 NC 2025 – registro completo con chiusure
SQ-MIG-01	Piano di Miglioramento Qualità	Piano annuale con obiettivi e azioni miglioramento
DG-VERB-01	Verbale Riesame Direzione 2025	Verbale febbraio 2025 – obiettivi 2025 approvati
SQ-IND-01	Obiettivi e Indicatori Aziendali	17 indicatori monitorati con target e valori
SQ-MIG-REP-01	Monitoraggio Miglioramento	Report verifica risultati miglioramento

AAA Croce Italia Santarcangelo SRL

Via della Quercia 4, 47822 - Santarcangelo di Romagna P.IVA 03584130615

Mail: direzione.croceitalia@gmail.com – commerciale.croceitalia@gmail.com

PEC: aaacroceitaliasantarcangelo@legalmail.it

Info: 0541621500 - 3383531184

7.6 Indicatori di monitoraggio – Criterio 7

Indicatore	Target	Valore 2024	Fonte dati	Freq.
N. audit interni / anno	≥2	2 (2025)	Verbali AUDIT-INT-01	Semestrale
N. NC chiuse / NC aperte nell'anno	>90%	6/7 (2025)	SQ-NC-MOD-02	Trimestrale
N. azioni miglioramento implementate / anno	≥5	6 (2025)	SQ-MIG-01	Annuale
Riesame Direzione effettuato entro feb.	Sì	Sì (28/02/2025)	DG-VERB-01	Annuale

CRITERIO 8 – UMANIZZAZIONE DELL'ASSISTENZA

Centralità della persona, personalizzazione, comfort, tutela della dignità e supporto ai caregiver

8. UMANIZZAZIONE DELL'ASSISTENZA

L'organizzazione considera l'umanizzazione delle cure elemento integrante del modello assistenziale e non dimensione accessoria. Nel contesto del trasporto sanitario, l'utente si trova frequentemente in condizioni di fragilità fisica, psicologica o sociale che richiedono attenzione alla dimensione relazionale, comunicativa ed emotiva della presa in carico, oltre che a quella tecnico-organizzativa.

8.1 Centralità della persona assistita

Ogni servizio viene erogato riconoscendo l'unicità della persona assistita e adattando le modalità operative ai suoi bisogni specifici. Gli operatori adottano comportamenti orientati a:

- presentarsi all'utente e ai familiari prima di qualsiasi manovra
- spiegare in modo chiaro e comprensibile le operazioni che verranno effettuate
- richiedere e rispettare le preferenze dell'utente nel posizionamento e nella gestione del comfort
- mantenere un atteggiamento calmo, empatico e rassicurante durante tutte le fasi del servizio
- ridurre al minimo i tempi di attesa e comunicare proattivamente in caso di variazioni
- gestire con rispetto e discrezione le informazioni personali e sanitarie dell'utente

AAA Croce Italia Santarcangelo SRL

Via della Quercia 4, 47822 - Santarcangelo di Romagna P.IVA 03584130615

Mail: direzione.croceitalia@gmail.com – commerciale.croceitalia@gmail.com

PEC: aaacroceitaliasantarcangelo@legalmail.it

Info: 0541621500 - 3383531184

8.2 Comfort e sicurezza durante il trasporto

L'organizzazione garantisce condizioni di comfort adeguate durante il trasporto mediante:

- verifica e regolazione della temperatura interna del vano sanitario prima dell'imbarco (MEZ-CL-01 – voce specifica)
- cura del posizionamento confortevole e sicuro del paziente con utilizzo di coperte isotermitiche ove necessario (dotazione obbligatoria – min. 2 per mezzo)
- utilizzo di cuscini e presidi accessori per ridurre il disagio durante il trasporto
- guida prudente con attenzione ai percorsi critici (dossi, curve, condizioni stradali)
- monitoraggio continuo delle condizioni del paziente durante il trasporto

8.3 Tutela della dignità e della privacy

L'organizzazione garantisce la tutela della dignità in tutte le fasi del servizio:

- rispetto della privacy durante le operazioni di movimentazione e imbarco, evitando esposizioni inutili
- gestione riservata di tutte le informazioni personali e sanitarie, in coerenza con SQ-PRIV-01
- attenzione particolare nelle situazioni di vulnerabilità (pazienti in condizioni critiche, stati emotivi alterati)
- tutela dell'immagine della persona durante le operazioni in luoghi pubblici

8.4 Pazienti fragili e con bisogni speciali

L'organizzazione adotta modalità operative specifiche per categorie di utenti particolarmente vulnerabili:

Categoria	Misure specifiche adottate
Anziani fragili	Comunicazione semplice e chiara; tempi dilatati; monitoraggio costante; calore relazionale
Persone con disabilità	Utilizzo mezzo attrezzato (MEZ-03); pedana accessibile; affiancamento per tutta la durata
Pazienti con deficit cognitivi	Tono rassicurante; comunicazione non verbale; coinvolgimento caregiver
Pazienti oncologici	Massima delicatezza nelle manovre; privacy assoluta; supporto emotivo
Pazienti pediatrici	Presenza familiare ove possibile; ambiente confortevole; operatori con approccio dedicato
Pazienti in condizioni critiche	Monitoraggio continuo; comunicazione con struttura; equipaggio con competenze adeguate

AAA Croce Italia Santarcangelo SRL

Via della Quercia 4, 47822 - Santarcangelo di Romagna P.IVA 03584130615

Mail: direzione.croceitalia@gmail.com – commerciale.croceitalia@gmail.com

PEC: aaacroceitaliasantarcangelo@legalmail.it

Info: 0541621500 - 3383531184

8.5 Coinvolgimento dei caregiver e dei familiari

L'organizzazione riconosce il valore del coinvolgimento dei familiari e dei caregiver nel percorso assistenziale. Ove le condizioni cliniche e organizzative lo consentano, viene favorita la presenza del caregiver durante il trasporto. I familiari vengono informati sulle modalità del servizio e sulla struttura di destinazione, e aggiornati in caso di variazioni significative.

8.6 Formazione sull'umanizzazione e sulla relazione

Il Piano Formativo 2026 (FOR-PF-01) include il corso 'Comunicazione efficace e relazione con l'utenza fragile' (ottobre 2026, 3 ore, tutto il personale). La verifica dell'efficacia avviene mediante questionari di soddisfazione utenza (UT-QP-01) con indicatore specifico sulla qualità relazionale degli operatori (target $\geq 93\%$).

8.7 Monitoraggio della qualità relazionale e umanizzazione

La qualità relazionale percepita viene monitorata trimestralmente attraverso i questionari UT-QP-01 (sezione C – Comunicazione e relazione, sezione D – Comfort e sicurezza). I risultati vengono analizzati dalla Direzione nel riesame semestrale e condivisi con il personale nelle riunioni organizzative.

8.8 Evidenze documentali – Criterio 8

Codice documento	Titolo documento	Evidenza / Ruolo ispettivo
PO-UM-01	Documento Umanizzazione e Personalizzazione	Azioni concrete – rev. maggio 2026
UT-QP-01	Questionario Soddisfazione Utenza	14 domande incluse sezioni relazione e comfort
FOR-PF-01	Piano Formativo 2026	Corso relazione utenza – ottobre 2026
MEZ-CL-01	Check-list Controllo Mezzo	Voce verifica temperatura vano; dotazioni comfort
SQ-REC-REG-01	Registro Reclami	Analisi reclami per categoria 'comfort' e 'relazione'

AAA Croce Italia Santarcangelo SRL

Via della Quercia 4, 47822 - Santarcangelo di Romagna P.IVA 03584130615

Mail: direzione.croceitalia@gmail.com – commerciale.croceitalia@gmail.com

PEC: aaacroceitaliasantarcangelo@legalmail.it

Info: 0541621500 - 3383531184

8.9 Indicatori di monitoraggio – Criterio 8

Indicatore	Target	Valore 2024	Fonte dati	Freq.
% soddisfazione utenza – professionalità operatori	≥93%	97% (Q2 2025)	UT-QP-01	Trimestrale
% soddisfazione utenza – comunicazione e cortesia	≥93%	95% (Q2 2025)	UT-QP-01	Trimestrale
% soddisfazione utenza – comfort durante trasporto	≥88%	89% (Q2 2025)	UT-QP-01	Trimestrale
N. reclami per comportamento/relazione	≤2/anno	1 (2025)	SQ-REC-REG-01	Annuale

DOCUMENTI CORRELATI AL MANUALE

Il presente Manuale costituisce documento guida di 1° livello del SGQ. I documenti ad esso correlati sono elencati nel registro SQ-GD-01 (Elenco Ufficiale Documenti – Foglio 1). Di seguito il riepilogo per area:

Codice	Documento	Criterio / Area
GOVERNO E SISTEMA QUALITÀ		
SQ-GD-01	Gestione Documenti e RegISTRAZIONI	Criterio 1
DG-ORG-01	Organigramma Aziendale	Criterio 1
DG-FUN-01	Funzionigramma Aziendale	Criterio 1
DG-PA-01	Piano Annuale Attività	Criterio 1
DG-PLAN-01	Pianificazione Aziendale	Criterio 1
SQ-IND-01	Obiettivi e Indicatori Aziendali	Criteri 1 / 7
SQ-MIG-01	Piano di Miglioramento Qualità	Criterio 7

AAA Croce Italia Santarcangelo SRL

Via della Quercia 4, 47822 - Santarcangelo di Romagna P.IVA 03584130615

Mail: direzione.croceitalia@gmail.com – commerciale.croceitalia@gmail.com

PEC: aaacroceitaliasantarcangelo@legalmail.it

Info: 0541621500 - 3383531184

Codice	Documento	Criterio / Area
DG-VERB-01	Verbalì Riunioni e Riesame Direzione	Criteri 1 / 5 / 7
AUDIT-INT-01	Check-list Audit Interno	Criterio 7
REP-ATT-ANN-01	Report Attività Annuale	Criterio 1
PRESTAZIONI E PERCORSI ASSISTENZIALI		
PO-TR-01	Eleggibilità Pazienti e Presa in Carico	Criterio 2
PO-TR-04	Continuità Assistenziale	Criterio 2
PO-TR-06	Tempi di Risposta alle Richieste	Criterio 2
PO-CI-01	Consenso Informato	Criterio 2
CAT-SERV-01	Catalogo dei Servizi	Criterio 2
UT-CS-01	Carta dei Servizi	Criteri 2 / 5
RC-MOV-01	Protocollo Manovre Assistenziali	Criteri 2 / 6
RISORSE STRUTTURALI E TECNOLOGICHE		
MEZ-MAN-01	Registro Manutenzione Mezzi	Criterio 3
MEZ-SAN-01	Registro Sanificazione Mezzi	Criterio 3
MEZ-CL-01	Check-list Controllo Mezzo pre-servizio	Criteri 3 / 8
ATT-MAN-01	Gestione Manutenzione Attrezzature	Criterio 3
FORN-EXT-01	Elenco Prestazioni Esternalizzate	Criterio 3
FORN-VAL-01	Valutazione Fornitori	Criterio 3
RISORSE UMANE E FORMAZIONE		

AAA Croce Italia Santarcangelo SRL

Via della Quercia 4, 47822 - Santarcangelo di Romagna P.IVA 03584130615

Mail: direzione.croceitalia@gmail.com – commerciale.croceitalia@gmail.com

PEC: aaacroceitaliasantarcangelo@legalmail.it

Info: 0541621500 - 3383531184

Codice	Documento	Criterio / Area
HR-EL-01	Elenco Personale con Qualifiche e Mansioni	Criterio 4
HR-INS-01	Accoglienza e Inserimento Neoassunti	Criterio 4
HR-VAL-01	Valutazione Neoassunti	Criterio 4
FOR-PF-01	Piano Formativo Annuale	Criterio 4
FOR-PF-02	Analisi Fabbisogno Formativo	Criterio 4
FOR-REG-01	Registro Formazione 2025	Criterio 4
FOR-REL-01	Relazione Annuale Formazione	Criterio 4
COMUNICAZIONE, RECLAMI E QUALITÀ PERCEPITA		
SQ-REC-01	Procedura Raccolta e Gestione Reclami	Criterio 5
SQ-REC-REG-01	Registro Reclami 2025	Criterio 5
UT-QP-01	Questionario Soddisfazione Utenza	Criteri 5 / 8
SQ-PRIV-01	Procedura Privacy GDPR	Criteri 2 / 5
SICUREZZA DELLE CURE E RISCHIO CLINICO		
RC-RM-01	Piano Annuale Risk Management	Criterio 6
RC-PRC-01	Procedura Gestione Rischio Clinico	Criterio 6
RC-IR-01	Registro Incident Reporting	Criterio 6
SQ-NC-MOD-01/02	Rapporto NC e Azioni Correttive	Criteri 6 / 7
SIC-EM-01	Procedura Black Out / Emergenze Organizzative	Criterio 6
UMANIZZAZIONE		

AAA Croce Italia Santarcangelo SRL

Via della Quercia 4, 47822 - Santarcangelo di Romagna P.IVA 03584130615

Mail: direzione.croceitalia@gmail.com – commerciale.croceitalia@gmail.com

PEC: aaacroceitaliasantarcangelo@legalmail.it

Info: 0541621500 - 3383531184

Codice	Documento	Criterio / Area
PO-UM-01	Documento Umanizzazione Assistenza	Criterio 8

APPROVAZIONE DEL MANUALE

Il presente Manuale della Qualità e dell'Accreditamento – Rev. 03 – Maggio 2026 è approvato dalla Direzione di AAA CROCE ITALIA SANTARCANGELO s.r.l. e ha validità immediata dalla data di firma. Sostituisce integralmente la versione Rev. 02 e tutti i documenti precedenti aventi lo stesso oggetto.

REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE
Responsabile Sistema Qualità	Direttore Sanitario	Direttore / Presidente
Data: _____	Data: _____	Data: _____
Firma: _____	Firma: _____	Firma: _____

AAA Croce Italia Santarcangelo SRL

Via della Quercia 4, 47822 - Santarcangelo di Romagna P.IVA 03584130615

Mail: direzione.croceitalia@gmail.com – commerciale.croceitalia@gmail.com

PEC: aaacroceitaliasantarcangelo@legalmail.it

Info: 0541621500 - 3383531184